

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

Área de Comunicación

Maestría en Comunicación Estratégica

Plan estratégico de comunicación a partir del estudio de caso de grupos de Whatsapp de los estudiantes de octavo, noveno y décimo años del Colegio Simón Bolívar

Lenin Mauricio Bustos Viteri

Tutor: Pablo Andrés Escandón Montenegro

Quito, 2021

Trabajo almacenado en el Repositorio Institucional UASB-DIGITAL con licencia Creative Commons 4.0 Internacional		
	Reconocimiento de créditos de la obra	
	No comercial	
	Sin obras derivadas	
Para usar esta obra, deben respetarse los términos de esta licencia		

Cláusula de cesión de derecho de publicación

Yo, Lenin Mauricio Bustos Viteri, autor del trabajo “Plan estratégico de comunicación a partir del estudio de caso de grupos de Whatsapp de los estudiantes de octavo, noveno y décimo años del Colegio Simón Bolívar” mediante el presente documento de constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de Magíster en Comunicación Estratégica en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación, pudiendo por lo tanto la Universidad, utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en los formatos virtual, electrónico, digital, óptico, como usos en red local y en internet.
2. Declaro que, en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros respecto de los derechos de autor de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

30 de marzo de 2021

Firma: _____

Resumen

En la presente investigación tiene el objeto de desarrollar un plan estratégico de comunicación para una institución educativa fiscal, partiendo del análisis de los grupos de Whatsapp, es importante diagnosticar la comunicación interna para crear estrategias, tácticas para que exista una comunicación eficiente y efectiva en este colegio, donde se tomara en cuenta algunos autores como Aljure, Castells, Jenkins entre otros.

Los medios digitales son estructuras formadas en Internet por personas u organizaciones, que se conectan a partir de intereses o valores comunes. A través de ellas, se crean relaciones entre individuos o comunidades de forma rápida, sin jerarquía o límites físicos, la comunicación mediada implica diferentes modelos para comunicarse, que van desde el uno a uno o del uno a muchos; se crean comunidades virtuales en donde existen varias dimensiones de interactividad que incrementan la interconexión entre las personas y modifican el sentido de la comunicación interpersonal. La aplicación y uso de la plataforma digitales puede generar procesos en la llamada era digital, por las funciones y versatilidad de estas herramientas tecnológicas que influyen enormemente en la vida diaria y en las relaciones sociales de sus usuarios, esta investigación profundiza el papel de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en el caso de la aplicación Whatsapp, donde existen canales de comunicación establecidos por los participantes.

Se analizó los distintos grupos de Whatsapp, de octavo, noveno y décimo año de educación básica superior, mediante una etnografía digital y una observación participante en esta herramienta digital, la interacción, usos, tipo de comunicación y la conectividad de los estudiantes de estos grupos en el contexto académico, para con toda esta información elaborar un plan de comunicación estratégica para la institución.

Estos grupos pasaban a emplear esta herramienta con fines meramente informativos y comunicacionales, que influye en las dinámicas de las relaciones interpersonales e intergrupales tradicionales cara a cara y aparecen nuevos procesos de comunicación, identificación grupal; transmisión y recepción de mensajes ect.

Palabras claves: WhatsApp, comunicación digital, identificación grupal; participación, plan estratégico de comunicación, comunicación interna

Tabla de contenidos

Figuras	9
Introducción.....	11
Capítulo primero.....	13
Las nuevas tecnologías de la información.....	13
1. La sociedad de la información y el conocimiento.....	13
2. Los nuevos medios de comunicación.....	20
3. Comunicación digital	28
Capítulo segundo	37
WhatsApp	37
1. Los sistemas de mensajería	37
2. Whatsapp.....	45
3. Whatsapp en el ámbito educativo	50
Capitulo tres.....	55
Los grupos de Whatsapp del Colegio Simón Bolívar de octavo, noveno y décimo.....	55
1. Metodología	55
2. Recolección de la información e interpretación de resultados	57
3. Plan estratégico de comunicación.....	68
Conclusiones.....	79
Lista de referencia	81
Anexos.....	87
Anexo 1. Batería de preguntas sobre las que se aplicó la encuesta.	87

Figuras

Figura 1. Respuestas de los estudiantes a las preguntas sobre conectividad, por Lenin Bustos.	58
Figura 2. Respuestas de los estudiantes a las preguntas sobre conectividad, por Lenin Bustos.	58
Figura 3. Respuestas de los estudiantes a las preguntas sobre conectividad, por Lenin Bustos.	59
Figura 4. Respuestas de los estudiantes a las preguntas sobre conectividad, por Lenin Bustos.	59
Figura 5. Respuestas de los estudiantes a las preguntas sobre conectividad, por Lenin Bustos.	59
Figura 6. Respuestas de los estudiantes a las preguntas sobre uso de sistemas de mensajería, por Lenin Bustos.	60
Figura 7. Respuestas de los estudiantes a las preguntas sobre uso de sistemas de mensajería, por Lenin Bustos.	60
Figura 8. Respuestas de los estudiantes a las preguntas sobre comunicación digital, por Lenin Bustos.	60
Figura 9. Respuestas de los estudiantes a las preguntas sobre comunicación digital, por Lenin Bustos.	61
Figura 10. Respuestas de los estudiantes a las preguntas sobre comunicación digital, por Lenin Bustos.	61
Figura 11. Tabla de matriz FODA, por Lenin Bustos.	69
Figura 12. Tabla de matriz de públicos, mensajes y formas de contacto, por Lenin Bustos.	72
Figura 13. Tabla de matriz del plan de acción, por Lenin Bustos.	75
Figura 14. Tabla de matriz de la identificación de los indicadores, por Lenin Bustos. ..	76

Introducción

La revolución de la tecnología ha generado el desarrollo de nuevas posibilidades para el intercambio de información y comunicación, esta dinámica incluye las tecnologías de la información, conocidas como plataformas digitales con amplia repercusión comunicacional en diferentes ámbitos, las cuales impactan sobre las interrelaciones personales y colectivas, para posibilitar un mayor acceso a la información y producción de información.

Debido al uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación, la comunicación digital está generando transformaciones significativas en el ámbito social, puesto que ha modificado el modo de ver, vivir y comprender la realidad, a la vez que replantea espacios y formas de entablar encuentros con los demás. Internet abre nuevas maneras de relación social y posibilita, a partir de redes de información e interacción, nuevas formas de organización social, de relaciones sociales y de intercambios comunicacionales.

Los medios digitales son interactivos, tienen una lógica social que se fundamenta en el manejo de redes por los usuarios; esto las convierte en espacios colaborativos y en comunidades de información y de relacionamiento, las nuevas tecnologías de comunicación e información han cambiado los modos de ver, vivir y comprender la realidad, han tomado fuerza porque marcan nuevos modos y formas de comunicar; hoy en día, estas herramientas tecnológicas se encuentran insertas en todos los ámbitos sociales y culturales.

La aparición y progresiva expansión de los medios digitales está transformando profundamente el sistema mediático. La digitalización de las comunicaciones y la creación de una red mundial integrada por la que circula la información, han provocado el surgimiento de nuevos tipos de comunicación, por eso es vital lograr la consolidación de modelos que permitan crear, fortalecer procesos y procedimientos por medio de estrategias innovadoras que aporten en su desarrollo, que busque contribuir en el desarrollo comunicacional de los procesos comunicativos para el mejoramiento de la humanidad.

Las nuevas tecnologías de comunicación e información han cambiado los modos de ver y comprender la realidad. Las redes sociales han tomado fuerza porque marcan nuevos modos y formas de comunicar; estas herramientas tecnológicas se encuentran insertas en todos los ámbitos sociales y culturales.

El uso masivo de los sistemas de mensajería es un fenómeno que ha revolucionado la forma de comunicarse, el fácil acceso permite el incremento del uso de estas plataformas, y que a su vez se construyan comunidades virtuales, las redes sociales permiten incrementar la sociabilización a través de los contactos virtuales, convirtiendo a esta relación en necesaria y en cierta medida indispensable. De igual manera, las redes sociales son canales para relacionarse; sin embargo, surge la necesidad, que se evidencia más en los jóvenes, de vincular a nuevos contactos por ser un mecanismo de sociabilización.

Los sistemas de mensajería constituyen universos en experiencias comunicativas dentro y fuera del aula, en este contexto las tecnologías de la información son elementos de estudio, investigación y producción de conocimiento y participación en los escenarios digitales, generación que culturalmente están en contacto permanente con las diversas tecnologías, por lo tanto, ya es cotidiano para ellos navegar por internet en busca de información, relacionarse con sus amigos a través de un chat o redes sociales, escribir sus trabajos en clase.

Las tecnologías han afectado a las dinámicas sociales especialmente en la interacción entre padres e hijos, estos medios inciden sobre el tiempo que pasan juntos, los temas que conversan y las discusiones que tienen, las nuevas tecnologías de la información se han convertido en un medio fundamental como mediadores en estas nuevas dinámicas familiares. Las redes sociales tuvieron éxito con el incremento del internet en los hogares, la necesidad de la sociedad de intercambiar pensamientos, opiniones, imágenes, tener una vida social, se hizo más frecuente con la llegada de estas nuevas tecnologías de la información.

Capítulo primero

Las nuevas tecnologías de la información

1. La sociedad de la información y el conocimiento

El término sociedad de la información es una expresión del entorno actual en que vivimos. Una sociedad conectada por las innovaciones tecnológicas que permiten que la información se transmita de manera instantánea desde a cualquier parte del universo, gracias a las tecnologías de la información y comunicación que facilitan la producción y distribución de la información, así como la conexión entre personas de manera virtual a miles de kilómetros de distancia, la sociedad de la información ha desencadenado una revolución de como accedemos a la información y cómo interactúan las personas entre ellas.

Atrás quedaron tiempos que para resolver una pregunta debíamos leer libros enteros para dar respuesta, pues estas tecnologías ha facilitado el acceso al conocimiento con información y de igual manera nos mantienen actualizados, ya que brindan inmediatez en la circulación de noticias o eventos que están ocurriendo en tiempo real, las TIC han sido las facilitadoras de la Sociedad de la Información, sin ellas la sociedad no se habría conectado de la manera en que lo hace hoy.

La formulación teórica de sociedad de la información se comienza a forjar entre la década del 70 y la del 60 (siglo xx). Han sido autores relevantes: Machlup (1962), quien utilizó la expresión por primera vez en su libro *The production and distribution of knowledge in the United States*; Yoneji Masuda (1961), sociólogo japonés con su publicación *Towards the information society*; Nora & Minc (1978) con su informe *L'informatisation de la société*. También fueron importantes John Naisbitt (1980) con *Megatrends* y Masuda (1984) con la sociedad informatizada como sociedad post-industrial. Esta publicación popularizó el término de "sociedad de la información. (Sanchez 2017, párr. 4)

A partir de 1990, la sociedad de la información surge como un enfoque, acuñado por el sociólogo Manuel Castells, el cual se caracteriza por un cambio de paradigma en las estructuras industriales y en las relaciones sociales. La expresión sociedad de la información según Castells designa una forma nueva de organización de la economía y

la sociedad. Los esfuerzos por convertir la información en conocimiento es una característica que la identifica. “Cuanto mayor es la cantidad de información generada por una sociedad, mayor es la necesidad de convertirla en conocimiento, señala que otra dimensión de la sociedad de la información es la velocidad con que la información se genera, se transmite y se procesa” (Ortiz 2005, 15).

Los procesos dominantes en la sociedad de la información se organizan en torno a redes, que forman la nueva morfología social. El nuevo paradigma de la tecnología de la información facilita la base material para la expansión de las redes a las estructuras sociales. Las redes, las relaciones, conforman una sociedad-red caracterizada por la preeminencia de la morfología social sobre la acción social. En este entorno de red se potencia el intercambio social, económico, político y cultural (Saorín 2002).

La sociedad de la información se dirige hacia el desarrollo tecnológico, hacia la recolección del conocimiento, que eleva la complicación del procesamiento de la información, que en la sociedad capitalista es factor dominante y que la actividad económica se organiza en torno a la información. Las tecnologías de la información suponen considerar al conocimiento como el centro del proceso de innovación, adaptación al cambio. Refiere que en la sociedad del conocimiento las personas tienen que aprender mediante el uso de herramientas tecnológicas.

El siglo XXI se define entonces como la sociedad del conocimiento. La principal característica en las relaciones humanas ya no son los productos, ni los servicios, sino el conocimiento. Este constituye el valor agregado fundamental en todos los procesos. Actualmente las instituciones se centran en utilizar sus conocimientos para procurar soluciones apropiadas y garantizar así el éxito de su gestión. (Alfonso 2016, 235)

De manera definitiva, la introducción de las tecnologías de la información y la comunicación ha traído consigo algunos cambios, los cuales han sido significativos en la sociedad. La puesta en práctica de las TIC afecta a numerosos ámbitos de la vida humana, en términos teóricos y de gestión cotidiana. Es factible realizar algunas reflexiones en este sentido. Como observación preliminar, se menciona que el desarrollo de una comunidad (local o nacional) no se limita a la posibilidad de tener o no conectividad; lo relevante es que esta conectividad sea con sentido, equitativa y que la apropiación de los recursos sea social; lo cual permite tener un mayor provecho de las oportunidades e incrementar los potenciales resultados positivos.

Existen algunas desigualdades en el acceso a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en los hogares que constituyen el punto de partida". Dichas desigualdades se refieren a la denominada brecha digital, la que presenta dos dimensiones. En primer lugar, la brecha internacional donde destaca el rezago latinoamericano respecto al avance de las TIC en los países más desarrollados. En segundo lugar, las desigualdades al interior de los países latinoamericanos que están asociadas a nivel de ingresos, lugar de residencia y "ciclo de vida familiar", entre otros factores. Como una forma de compensar las desigualdades en "el punto de partida", los países latinoamericanos han desarrollado políticas nacionales sobre las TIC en educación. (Sunkel 2006, 13)

El uso con sentido apunta a la posibilidad de utilizar efectivamente las TIC, de igual manera es importante saber cómo combinarlas con diferentes formas de comunicación. En donde se incluye también la posibilidad de producir contenidos propios, o a su vez, de acceder a contenidos de otros que resulten útiles y utilizar adecuadamente el recurso Internet va servir de manera efectiva para la búsqueda de información.

Las TIC deben aprovecharse con el fin del desarrollo de una comunidad. La visión integral de desarrollo no implicara que se apunte solo hacia el crecimiento económico que impulse el potencial humano en sus diferentes dimensiones para que de esta manera se pueda afianzar la prosperidad económica, pero con equidad, y el fortalecimiento democrático con transparencia y justicia social. (Echeverría 2008, 171-178)

Es necesario considerar que las TIC no son neutras, positivas o negativas; simplemente lo que el usuario haga de ellas, estas pueden favorecer a las desigualdades sociales, por lo que es preferible asumirlas con responsabilidad y darles una orientación positiva en beneficio del desarrollo de las comunidades. Las tecnologías de la información y la comunicación no son lo suficientemente imprescindibles para que se pueda dar el desarrollo humano; lo que es cierto difícilmente vinieron para no marcharse, por lo que se torna urgente encausarlas para que asuman un papel social al servicio del desarrollo de los pueblos y, ante todo, de los sectores más necesitados.

Se sobreentiende que las TIC no siempre son relevantes para transformar la realidad. El desafío consiste más bien es comprender cuándo y en qué condiciones pueden aportar al desarrollo. En las TIC una vez que se tiene acceso no soluciona con su sola presencia el problema del desarrollo humano, sino que es necesario ir más allá de la conectividad, promoviendo el acceso igualitario, el uso y apropiación social de los recursos disponibles. "Por otro lado, la brecha digital amenaza hoy con incrementar las

brechas sociales; esto significa que tenemos que repensar el potencial de las TIC como herramientas que pueden ayudar a construir sociedades más justas, equitativas y democráticas” (Sánchez 2007, 157).

Los recursos de Internet deben ayudar a resolver problemas concretos. La apropiación consiste en algunos cambios que producen un bien social en las TIC. Cuando se tornan en herramientas útiles para transformar la realidad en beneficios útiles para transformar la realidad en beneficio del ser humano, las TIC contribuyen al desarrollo social, esto sucede, por ejemplo, cuando se mejora la calidad de la educación con el uso de recursos innovadores.

La introducción de las TIC no garantiza el desarrollo, pues ellas se vienen a insertar en contextos que ya poseen en sí mismos desigualdades de todo tipo, que las TIC no modifican automáticamente. Solo condiciones propicias previas que apunten a la igualdad social, relativas al contexto, pueden garantizar que las TIC lleguen a favorecer el desarrollo social.

Es importante que las tecnologías de información sean insertadas en la comunidad con capacitaciones para que sean aprovechadas de la mejor manera, sacando el mejor provecho de todas sus herramientas que brindan un paso enorme a la vida de primer mundo, las herramientas de comunicación que las TIC ofrecen son increíbles, también se considera que las TIC sean parte de una estrategia de comunicación que sea coherente, de lo contrario, las organizaciones se estancaran intentando resolver problemas técnicos, de conexión y manejo de tecnologías que siempre están cambiando. (Pedreño 2017, 9-13)

El uso de las TIC no necesariamente busca promover la participación de la ciudadanía, siempre están las tecnologías de información u comunicación están para que las personas la utilicen de la mejor manera. La participación de las personas debe darse desde la identificación de los problemas y en la construcción de las formas para solucionarlos utilizando estas tecnologías.

También debe inscribirse en la ética de la solidaridad, la reciprocidad y el entusiasmo, lo cual debe fortalecerse de manera creativa del ser humano, las TIC contribuyen al desarrollo social, esto sucede, por ejemplo, cuando se mejora la calidad de la educación con el uso de recursos pedagógicos innovadores.

La introducción de las TIC no garantiza el desarrollo, pues ellas se vienen a insertar en contextos que ya poseen en sí mismos desigualdades de todo tipo, que las TIC no modifican automáticamente. Solo condiciones propicias previas que apunten a la

igualdad social, relativas al contexto, pueden garantizar que las TIC lleguen a favorecer el desarrollo social. El uso de las TIC también debe inscribirse en la ética de la solidaridad, la reciprocidad y el entusiasmo, lo cual debe fortalecerse de manera creativa y firme (Quintanilla 1989).

Cuando se menciona el acceso equitativo se sobreentiende “la disponibilidad de conectividad a costos razonables y al alcance de los sectores económicamente menos favorecidos, así como de la capacitación básica en el manejo de las herramientas, para que más personas puedan utilizarlas independientemente del género, origen social, etnia o credo”. Debido a esto evita que las TIC se puedan convertir en un factor de exclusión para los sectores sociales menos favorecidos”(Sánchez 2017, 156).

Para hablar de TIC lo podemos hacer desde dos posiciones , una se refiere con su utilización que puede favorecer el alcanzar una educación de calidad y eliminar o disminuir con su incorporación las barreras que impiden el acercamiento de todas las personas a la educación, a la cultura y al mundo laboral; y dos, en reflexionar que en su diseño e incorporación podemos crear tanto entornos y escenarios accesibles como inalcanzables, y que con ello más que permitir el acceso a determinados colectivos lo que se haga es crear una nueva forma de exclusión social.

Respecto a la incorporación de las TIC en la enseñanza superior autores sostienen “estos recursos, tan prometedores inicialmente para superar barreras físicas y que, cargados de grandes expectativas para las personas con discapacidad, con frecuencia han supuesto nuevas barreras que dificultan el acceso a los estudios y servicios que ofrecen los centros universitarios, profundizando en ocasiones en la denominada brecha digital” (Alba, Zubillaga, y Sánchez 2015, 26).

Es importante mencionar los cinco obstáculos que impiden el desarrollo de la sociedad del conocimiento que son las siguientes:

1. la brecha digital;
2. la brecha cognitiva;
3. la concentración de conocimiento y más concretamente de los conocimientos de vanguardia y de las inversiones importantes en los campos de la ciencia y la educación en determinadas zonas geográficas;
4. el conocimiento tiene que ser objeto de un aprovechamiento compartido; y
5. el auge de sociedades en las que el conocimiento sea un bien común compartido se ve agravado en la actualidad por una serie de disparidades sociales, nacionales, urbanas y familiares.

Hoy en día hay una brecha digital entre las personas que dominan y se educan bajo la tecnología y otra, aquellos que se criaron con los libros bajo una educación tradicional hace que cada uno tengan distintas características.

Los primeros son los Nativos Digitales, que hablan el idioma del nuevo mundo de manera natural, ellos nacieron en la época de las computadoras, tabletas, juegos electrónicos e internet por ende son expertos y hábiles con cada nuevo invento digital. Los segundos los Inmigrantes Digitales, imprimen sus correos y llaman por teléfono para asegurarse de que han sido recibidos, han tenido que aprender a usar los medios digitales proviniendo de un mundo analógico de información. (Piscitelli 2006, 179-182)

Reducir la brecha digital es un objetivo prioritario si queremos que las nuevas tecnologías contribuyan al desarrollo y propicien el surgimiento de auténticas sociedades del conocimiento.

El desarrollo en el ámbito de la información no descansa exclusivamente en mecanismos económicos, sino que obedece en gran parte a decisiones políticas. La reducción de la brecha digital principalmente constituye un desafío de tal envergadura en donde los gobiernos no podrán afrontarlo solos. Es decir, necesitan necesariamente una estrecha cooperación entre los poderes públicos, las organizaciones internacionales, el sector privado, el sector asociativo y la sociedad civil (UNESCO 2007, 36).

Una vez que se realiza esta visión general, podemos destacar que la conceptualización de brecha digital se ha ido reformulando, y al respecto podríamos establecer tres generaciones para conceptualizarla y analizarla. Indicar que lo significativo no es la conceptualización, sino como veremos que su origen es diferente, que las causas son distintas, y que la forma de abordarla es desigual.

La primera generación de la brecha digital es aquella que se refiere a la posibilidad o imposibilidad que determinadas personas y colectivos tienen para poder acceder a las tecnologías, como consecuencia de la situación económica del país, etc. Se trata de una brecha digital producida como consecuencia de imposibilitarles el acceso a la tecnología a las personas, bien por motivos económicos o ideológicos.

La segunda generación de brecha digital, como afirman diferentes autores viene especificada por aquellos sujetos que teniendo acceso a las tecnologías no llegan a utilizarlas por diferentes motivos, que van desde su motivación interna hacia las mismas, su grado de adopción y de satisfacción que establecen en la interacción con ellas, la formación que poseen para acercarse a las mismas, o su dominio idiomático que le limita la entrada hacia diferentes lugares.

La brecha digital de tercera generación, es aquella que se establece no por el acceso a las TIC, sino por la diversidad de usos que, con las mismas, somos capaces de hacer; es decir, es la que vendría determinada por la calidad y tipo de uso que somos capaces de hacer en la interacción que establecemos con las mismas. También podemos establecer en esta tercera generación de brecha digital una separación, entre aquellas personas que son simplemente consumidores de tecnologías y los que se convierten en pro consumidores, en una investigación realizada en EE.UU. ha comprobado que la brecha digital perjudica cada vez más a quienes no las tienen o no saben utilizarlas. “Podemos afirmar, por tanto, que la brecha digital, “se relaciona también con los conceptos de exclusión digital y participación ciudadana, y lo será más aún en un futuro cercano si tenemos en cuenta que la colaboración a través de las TIC y las redes sociales alcanzará progresivamente más importancia.”(Cabrero y Palmero 2017, 4)

Los medios digitales otorgan la infraestructura comunicativa que posibilitan la investigación, el desarrollo y la implementación de las innovaciones tecnológicas que son para beneficio para las personas. Son clave en la expansión y la intensificación del impacto de las tecnologías digitales en las últimas décadas, sobre todo si se mantiene el pensamiento de que la computación paso de ser una actividad altamente especializada, acabando siendo una tecnología persuasiva para organizar la información y trabajar con ella, produciendo así nuevas formas de conocimiento, productos, experiencias, etc.

Los escenarios digitales y los comunicacionales están relativamente comprometidos con la transformación tecnológica y tecnológica científica, estas se han convertido en las formas mayoritarias de comunicación contemporánea. Estas han reemplazado a las antiguas plataformas del siglo veinte tales como son la televisión el cine, la radio, etc.

Si hablamos de los medios digitales, estos son los que tienen un innegable interés para los que investigan en un tiempo prolongado sobre las modas y costumbres del sistema social que ya se estableció mediante la producción de las opiniones que tienen hegemonía, identificaciones enfáticas y valores. A partir de la segunda mitad del siglo veinte los controles sobre los niveles de consumo con la producción industrial han sido cruciales para evitar el colapso cismático experimentado en los años treinta cuando existía sobreproducción y esto causaba grandes índices de inflación que provoco que los mercados sean muy volátiles y útiles. (Giddens 2000)

Las tecnologías de la información vieron a los medios de comunicación como un medio de acercamiento con la ciudadanía, esto ayudaba a que los mercados se

diversifiquen y de hecho se vuelvan virtuales, dejando atrás el método tradicional. El conocimiento de la información requirió que se vuelva necesaria la financiación para poder expandir información, como lo es en el caso político, en épocas de elecciones la publicidad por redes sociales se vuelve fundamental para emitir la información que se quiere llegue a la ciudadanía.

2. Los nuevos medios de comunicación

En la sociedad con el implemento de las denominadas "nuevas tecnologías" de la comunicación e información, se están produciendo cambios insospechados con referencia a los que se han originado por otras tecnologías, como fueron destacadas en su auge la imprenta y la electrónica. Los efectos y alcance que estos tienen no solo afectan al terreno de la información y comunicación, sino que también llega a provocar y generar propuestas en un cambio estructural social, económico, laboral, jurídico y uno de los más importantes, el político.

Comunicar es compartir significados mediante el intercambio de información. El proceso de comunicación se define por la tecnología de la comunicación, las características de los emisores y los receptores de la información, sus códigos culturales de referencia, sus protocolos de comunicación y el alcance del proceso. El significado sólo puede comprenderse en el contexto de las relaciones sociales en las que se procesan la información y la comunicación. (Castells 2009, 87)

Podemos sostener con cierta seguridad que existen numerosas formas de comunicación. Como la comunicación intrapersonal con nosotros mismos, la comunicación cara a cara (interpersonal), con o sin mediación tecnológica, entre dos sujetos, las comunicaciones de grupo y, las comunicaciones de masas.

La aparición de una nueva generación de medios digitales interactivos, ya no basados en la lógica del broadcasting sino en un modelo comunicacional totalmente innovador fundado en las redes y la colaboración de los usuarios, está desafiando nuestro conocimiento sobre los viejos medios de comunicación de masas. (Scolari 2008, 78)

El territorio de las teorías de la comunicación se encuentra atravesado por una trama de modelos teóricos, metodologías, discursos imposibles de englobar en una teoría única, resulta imposible articular toda esta producción teórica en un discurso científico consistente. Por el contrario, las teorías de la comunicación constituyen un espacio donde se confrontan discursos que, en mayor o menor medida, se inspiran y recrean debates de las ciencias sociales que son planteados por autores. (Arias 2016, 27-30)

En los últimos años parecería que no se habla de otra cosa: hipertextos, interfaces, simulaciones, virtualidades e interacciones han entrado a formar parte de nuestras charlas cotidianas. Desde la aparición del internet los investigadores de la comunicación han introducido en sus conversaciones decenas de conceptos de origen digital y se han visto obligados a incorporarlos en sus agendas de investigación “No existe ningún teórico de la comunicación que haya enfrentado al menos una vez con estas cuestiones. Así como los chips se fueron infiltrando en los objetos que nos rodean, los tópicos digitales se fueron entramando en nuestras conversaciones teóricas” (Scolari 2008, 34).

Las teorías de la comunicación han sido clasificadas de diversas maneras: a partir de su origen disciplinario, de sus sistemas explicativos, de sus niveles de organización, de sus premisas epistemológicas o de su concepción implícita de la práctica comunicacional.

La descripción de las teorías de la sigue el criterio tradicional que las organiza en grandes paradigmas o modelos a partir de la epistemología que subyace a sus dominios conversacionales. Obviamente, la representación que proponemos es esquemática y debería ser vista como una especie de caricatura de un territorio mucho más complejo, cruzado por contaminaciones teóricas y confrontaciones entre paradigmas. (Castells 2009, 34)

Las teorías de la comunicación pueden llevarnos a pensar en la existencia de un espacio consolidado académica y científicamente. Sin embargo, si la ubicamos en el contexto de las ciencias sociales, los estudios de comunicación aparecen todavía sin un perfil claro ni un destacado reconocimiento institucional y cómo han recibido las teorías de la comunicación la llegada de la revolución digital. (Estrada y Alsina 2020)

Los medios tradicionales están sufriendo una transformación en una escala de forma y expresión que se puede resumir en el concepto de convergencia. El modelo clásico de los medios masivos está siendo desplazado por las nuevas formas de comunicación interactiva y las audiencias se están transformando de manera muy rápida en el consumo mediático, las personas está sufriendo fuertes transformaciones que terminan por influir en los procesos de interpretación de la información.

Las tecnologías de la información ocasionaron que se produzca una explosión sin antecedentes de formas nuevas de comunicarse a inicios de los años noventa. Desde ese momento, la vía del internet pasó de ser un instrumento especializado de la comunicación netamente científica a ser una red que facilitaría la comunicación entre

comunidades de la sociedad, fácil de usar y modifíco así las pautas de comunicación social expandiéndolas a niveles fronterizos.

Y esto es causa de que no solo se encuentran en la captación de la información, sino que también, con más importancia y énfasis, a las posibilidades que estas tienen para manipular, almacenar y difundir esta información. La tecnología introduce a la sociedad a un gran cambio cualitativo en el modo de producir, de consumir, de gestionar y se desconoce sus efectos considerados como preciosos. (Echeverría 2008, 177-180)

La tecnología de la información, por su lado, se entiende como un término amplio, que se emplea para designar lo relativo que es la informática conectada a un servidor de internet, y con ellos la introducción al aspecto social. En las nuevas tecnologías de la información y comunicación existen designaciones de un conjunto de innovaciones tecnológicas, por lo que también existen herramientas que permiten una redefinición importante del funcionamiento de la sociedad. “El mundo está experimentando una revolución tecnológica de primer orden, centrada en torno a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y la ingeniería genética. Internet es, a la vez, el epítome y el medio más poderoso de esta revolución. Bajo el impulso de nuevas tecnologías y de formas flexibles de organización y dirección”. (Castells 2002, 4).

Se determina que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son ciertas herramientas computacionales e informáticas que se encargan de procesar, almacenar, sintetizar, recuperar y presentar información representada en diversas formas. Para el acceso a la información existe un conjunto de herramientas, canales y soportes. Se crean nuevos canales y soportes para dar forma, registrar, difundir y almacenar contenidos de la información requerida.

La revolución de las tecnologías de la información lo cambia todo. En los actuales parámetros de división internacional del trabajo, los países y las regiones pobres están amenazados con una irrelevancia estructural, asociada a su obsolescencia tecnológica. Por una parte, si se utiliza correctamente, la revolución de las tecnologías de la información podría estimular un modelo de desarrollo de la información. (Castells 2002, 8)

Uno de los ejemplos más representativos de estas tecnologías es la pizarra digital que son el ordenador más un proyector multimedia, los blogs, el podcast y no menos importante, la web, las tecnologías de la información y comunicación (TIC) son un medio y no un fin. Esto quiere decir que son herramientas y materiales de apoyo y de

construcción que facilitaran el aprendizaje, el desarrollo de las habilidades de las personas sobre cuales se aplica diversas formas de aprender, ritmos del aprendizaje y estilos.

Las nuevas tecnologías de la información realizan procesos de información, mediante la utilización de la informática como una herramienta, facilitando el acceso a grandes masas de información y en periodos de tiempo bastante cortos. Se presenta al usuario las características de la información con códigos lingüísticos diferentes, que les permitan enfocarse en los que tienen mayor predisposición o una elección de los que se adecuan mejor a los contenidos requeridos o elegidos. (Meneses 2007, párr. 4)

A pesar de que la investigación no ha aportado datos que den conclusiones finales, de que cuando el sujeto navega con un hipertexto, no solo está en la actividad de construcción del crecimiento y lo está adaptando a las necesidades particulares, sino que también está desarrollando un pensamiento asociativo. A pesar de que las tecnologías de la información se presenten como algo independiente, estas tienen altas posibilidades de interconexiones y formas de una nueva red de comunicación, de manera que esta requiera de un esfuerzo mutuo de las tecnologías unidas, que conlleven a un impacto mayor que el de las tecnologías que son individuales. Los ejemplos más representativos de estas interconexiones son las combinaciones de la televisión por satélite y cable, o del video disco para formar el video interactivo más conocido como las videoconferencias.

Existe diversidad de las nuevas tecnologías por lo que estas se deben entender desde una doble posición, en la primera, que frente a encontrarse con tecnologías unitarias, se encuentra que son tecnologías que giran en torno a ciertas características citadas y en la segunda, que la diversidad de las funciones que estas pueden desempeñar desde las que se encargan de transmitir información exclusivamente como un videodisco, hasta las que nos permiten la interacción entre más usuarios, como por ejemplo la videoconferencia.

Las tecnologías de la información y de la comunicación, a veces son consideradas como una herramienta tecnológica para obtener acceso a la información y poder comunicarse ágilmente. Cuando se piensa de esta manera, debemos asumir una concepción instrumental de las TIC, que a un modo de ver resulta insuficiente para poder entender la profundidad del cambio social de las tecnologías de la información que lo posibilitan.

Para comprender los efectos de internet en la sociedad tenemos que recordar que la tecnología es cultura material. Se produce en el curso de un proceso social, dentro de un entorno institucional particular y sobre la base de las ideas, intereses y el conocimiento de sus creadores originales y sus continuadores, los usuarios de dicha tecnología son los que se apropian de ella y la adaptan, en lugar de limitarse a aceptarla tal como está. El sistema tecnológico de las tecnologías de información (TIC) afecta en gran magnitud las acciones del ser humano, no solo afecta las acciones comunicativas o a su vez las que buscan y obtienen información.

Las aprobaciones personales y colectivas del sistema de las tecnologías de la información y comunicación se van logrando conforme a que las herramientas se logren incorporar a las acciones del ser humano. Los seres humanos y las instituciones logran incrementar su espacio de capacidades de acuerdo hacen las suyas dichas tecnologías. Los expertos, en su gran mayoría, hacen énfasis en que el sistema de las tecnologías de la información es uno de los que más rápido se difundió en las sociedades, especialmente el internet y el teléfono celular. Existen otras tecnologías de la información como el dinero electrónico, los videojuegos, a las que se les presta menos atención y que tienen mucha importancia si hablamos de difusión social. En su conjunto, el mundo no está en la aparición de una u otra tecnología, sino de todo un sistema tecnológico.

A lo largo de su historia, la humanidad nunca ha tenido a su mano tantas tecnologías de información como se ve hoy en día, las tecnologías que llegan a duplicar con su gran velocidad, gracias a la digitalización, haciendo así la transmisión de documentos sea posible, es decir que la información de ciertos contenidos mediáticos estén en diferentes dispositivos, multiplicando las formas en las cuales se puede interaccionar con las personas y la información, la transmedia no es solo multiplicación de ciertos contenidos televisivos en varias pantallas, “significa principalmente el movimiento y la voluntad de apropiación que tienen las audiencias para trasladar esos contenidos a otros espacios, que supone que son ellas las que definen qué trasladar, cómo trasladarlo y qué sentido darle a esa nueva producción.”(Orozco 2001, 24)

Los procesos de convergencia de los medios analógicos hacia los medios digitales llevan mucho camino, aproximadamente 25 años de uso del Internet, la computadora, originalmente diseñada para realizar procesos matemáticos a gran escala en la actualidad es el mecanismo central de las comunicaciones de masas. La complejidad narrativa de la que hablamos se lleva a cabo principalmente en la computadora, un medio digital programable, y no en medios analógicos tradicionales, surge del ámbito de los estudios de la comunicación: para discutir narrativas complejas, necesitamos

considerar al emisor, al canal de comunicación, al ruido del canal de comunicación y al receptor. La narrativa compleja que el creador/emisor construye; la cual es producida, distribuida y presentada a través del medio computacional; llega a un receptor, una audiencia, quien aprecia la obra. (Longhi et al. 2020, 11)

Entre su invención a mediados de los 40s y la llegada de la PC a inicios de los 80s, la computadora digital era usada sobre todo con fines militares, científicos y empresariales. No era interactiva, no estaba diseñada para ser usada por una sola persona. En pocas palabras, difícilmente podía funcionar para la creación cultural, con la adopción de las interfaces gráficas de usuario, la expansión de redes computacionales y del World Wide Web, las computadoras se movieron hacia la cultura. El software reemplazó muchas herramientas tecnológicas de los creativos profesionales y dio la oportunidad a las de personas de crear, manipular y compartir contenido en la red. (Manovich 2008, 8-14)

La mayor parte de la tecnología no deriva de la utilización de texto, imágenes, audio y video digitales sino surge al combinar y trabajar con las tradiciones de la literatura y del periodismo, como de la fotografía, el diseño gráfico, la música, la radio, la televisión y el cine, porque posibilita hipervincular medios y darle al receptor opciones sobre qué contenido acceder en la red. Los procesos cognitivos del receptor realizan algunas tareas como comprender la obra, el contenido, lenguajes, tradiciones y comprender toda la estructura conforme se avanza en la tecnología.

Como sociedad, a un cuarto de siglo de uso de internet como medio de masas, ya estamos altamente familiarizados con el hipertexto. Si hablamos en términos generales, las personas que usan Internet regularmente ya tienen estructuras cognitivas para consumir información con hipervínculos; no obstante, hablando en términos específicos, esto puede variar de persona a persona basado en su consumo habitual de medios de comunicación. (Longhi et al. 2020, 14)

En la actualidad la mayoría de los medios se volvieron “nuevos medios” que se fueron diseminando a personas que están escribiendo blogs, subiendo fotos y videos a redes sociales, y usando de forma libre herramientas de software y de edición gracias a las prácticas iniciadas por Google, el universo está usando aplicaciones y servicios Web para trabajo, ocio o para realizar una actividad específica, debido a que estas aplicaciones y servicios pueden ser actualizados en cualquier momento, sin la necesidad de pagar alguna cantidad económica.

El software ha reemplazado diversos conjuntos de tecnologías físicas, mecánicas y electrónicas que se usaban el siglo pasado para crear, almacenar, distribuir e interactuar con artefactos culturales. Cuando escribes una carta en Word (o su equivalente open

source), estás usando software. Cuando envías un “tweet” o publicas un comentario en Facebook o haces una búsqueda entre billones de videos en YouTube, estás usando software (específicamente, aquellos que se llaman “webware” o “aplicaciones Web”, o sea el software que es accedido vía navegadores Web y que reside en servidores. (Manovich 2008, 5)

La tecnología se ha vuelto nuestra comunicación con otras personas, un lenguaje universal mediante el cual habla y funciona el mundo. La tecnología es para los inicios del siglo XXI lo que fueron la electricidad y los motores de combustión para los inicios del siglo XX. En estos últimos años la tecnología ha reemplazado la mayoría de las otras tecnologías que surgieron en los siglos pasados.

Las nuevas tecnologías de la información está profundamente unido a nuestra vida: económica, cultural, creativa y políticamente, ocio, de formas obvias pero a la vez invisibles. Se habla mucho de que actividades nos permite hacer, pero sin embargo, cada vez más personas se están dando cuenta que para abordar las cuestiones que enfrentan, y hacer sus actividades en cualquier área, es necesario expandir el conocimiento sobre la tecnología.

En tan sólo una década, la computadora dejó de ser una tecnología invisible para la cultura y se volvió su nuevo motor creativo. Por supuesto, el progreso del software ayudaron en esta revolución, como las nuevas interfaces gráficas de usuario, el procesamiento de texto, dibujo, pintura, modelado 3D, animación, composición musical, manejo de la información, creación de multimedios e hipermedios y ambientes con redes de información. Con este software que era fácil de usar, el escenario estaba puesto para la década de los 1990's, cuando la mayoría de las industrias culturales se movieron a las tecnologías. (Manovich 2008, 12-18).

En esta cultura digital ya no existen los documentos, trabajos, mensajes como en siglos anteriores, ahora interactuamos en la red, ya sea visitando un sitio web, utilizando una App del teléfono móvil para comunicarnos con las personas, estamos conviviendo con resultados dinámicos en tiempo real en nuestro aparato o servidor y ya no con documentos estáticos con contenido predefinido.

Aún en casos tan simples como ver un documento PDF o abrir una foto en un reproductor de medios, estamos tratando con “actos del software”, debido a que es el software mismo quien define las opciones de navegación, edición e intercambio del documento, en lugar de que sea el documento mismo. Si examinamos un PDF o un JPG de la misma manera en la que un estudioso del siglo XX estudiaba una novela, una película o un programa de TV sólo tendremos un acercamiento a la experiencia que se obtiene de interactuar con el documento vía software, pero no de todo lo demás.

Esta experiencia está determinada por la interfaz y las herramientas que provee del software.(Manovich 2008, 32)

La interactividad posibilita a las personas simular y crear nuevos medios y tecnologías de información en tiempo real, grandes cantidades de datos, son las posibilidades que abre el software moderno y que lo separan de todos los medios anteriores, “Las nuevas tecnologías mediáticas han hecho posible que el mismo contenido fluya por canales muy diferentes y asuma formas muy diversas en el punto de recepción, ciertas tecnologías promueven más diversidad y un mayor grado de participación que otras.” (Jenkins 2008, 16)

Gracias a la expansión de las nuevas tecnologías informáticas y de telecomunicaciones, estamos entrando en una era en la que los medios serán omnipresentes, estas nuevas tecnologías han abaratado los costes de producción y distribución, han ampliado el repertorio de canales de distribución y han facultado en las personas apropiarse de estas tecnologías y volver a poner en circulación los contenidos mediáticos de maneras nuevas e interactiva.

La convergencia de la cultura es el resultado de la transición hacia los nuevos medios, que son las nuevas tecnologías de la información, que llevan los sistemas de comunicación un paso más allá, cuando la información se vuelve digital, la cultura empieza una carrera hacia la cultura global. En este universo cualquier hecho se puede transmitir por la red independientemente de su localización, la interconexión entre culturas, el intercambio puede llevar de distintas formas al entorno digital.

Sin embargo, lo más importante es su reivindicación del término medio. Los nuevos medios no sustituyen totalmente a los medios de comunicación clásicos, son remediaciones que aprovechan las nuevas tecnologías disponibles para ir un paso más allá en las experiencias estéticas, cognitivas y culturales, la tecnología era claramente sobrevalorada fruto del desconocimiento y de la novedad del medio, se cayó en una etapa ciberpesimista con la explosión de la burbuja de las .com; la solución para un análisis correcto de la cultura digital sigue estando en el término medio. En una comprensión mucho más cercana a la fusión y la remediación que a la ruptura cultural total. (Jenkins 2008, 13-17)

En muchas discusiones, un solo término ha representado todo el rango de las nuevas tecnologías, de las nuevas posibilidades de expresión y comunicación, de las nuevas formas de comunidad y socialización que surgen con las computadoras e Internet. Éste término ha sido “lo digital”, que recibió su aprobación en 1996, cuando el entonces director del MediaLab del MIT, Nicholas Negroponte, compiló sus columnas en la

revista Wired en un libro titulado Being Digital¹³⁹. Hoy, “lo digital” sigue dominando nuestra comprensión sobre lo que son los nuevos medios. (Manovich 2008, 127)

3. Comunicación digital

La irrupción de la tecnología digital y el Internet, en los últimos años, ha provocado cambios relevantes en nuestra sociedad, configurando lo que podríamos definir como un nuevo paradigma cultural. Se han modificado los comportamientos individuales y grupales, los procesos que afectan a la producción, distribución y uso de conocimiento y, por tanto, a la comunicación. En estos cambios la tecnología digital juega un papel importante, dado que, por una parte, reduce los costes de comunicación y producción de conocimiento y, al tiempo, Internet incorpora en su propio diseño el modelo organizativo en red.

Uno de los procesos que acompañan a la cultura digital es la sensación de cambio acelerado. La complejidad de la tecnología y el ritmo creciente de su desarrollo hacen que las cosas cambien a una gran velocidad. La tecnología siempre ha causado cambios en las personas y su relación con el medio y en los últimos años hemos asistido a la transformación tecnológica.

El desarrollo de esta arquitectura fue factible, desde el punto de vista tecnológico o material, gracias a la posibilidad de digitalizar la información, es decir, traducirla a códigos binarios (ceros y unos). Esto abrió un horizonte inédito a la producción y circulación de información. Textos, imágenes, sonidos y videos comenzaron a ser una vez traducibles a pequeñas unidades de información (una serie de dígitos), que pueden transmitirse y copiarse casi indefinidamente sin pérdida de calidad. (Ripani 2013, 28)

La cultura digital es todo cambio que está siendo generado por la tecnología e internet que han transformado al mundo y la forma como interactuamos las personas, en una sociedad que permanece en constante crecimiento, la cultura digital surge con nuevas prácticas que reconfiguran la mayoría de los aspectos de nuestras vidas.

En los últimos años la tecnología ha producido un ritmo progresivo de innovaciones que se ha convertido en una fuerza determinante de las condiciones del entorno y de las formas de vida en la sociedad. Nuestros ambientes son objeto de un acelerado e imparable ritmo de innovación hasta el punto de que ya se habla de una transformación de la cultura en lo que se ha denominado cibercultura.

Por cibercultura podríamos entender la complejidad de conocimientos, comportamientos, costumbres, asumidos por las personas que se integran como miembros de la sociedad del conocimiento, la cual es producto del desarrollo de la

tecnociencia. “Esta cibernsiedad es lo llama el tercer entorno como un nuevo espacio social o una dimensión de tanta envergadura como la naturaleza y la ciudad plasmación de asociaciones de humanos y no humanos que se relacionan e interactúan de formas determinadas para dar lugar a realizaciones culturales características.” (Lopera 2005, 4)

También la cibercultura puede ser caracterizada por una diversidad de producciones, habilidades, instrumentos, materiales, técnicas, hechos que la diferencian de otros tipos de cultura y que podría desbordar nuestra imaginación en cuanto a la magnitud de sus efectos. “Que ante el predominio y la velocidad de las innovaciones tecnocientíficas, se prevé el advenimiento de un megaevento del que tal vez no tenemos la capacidad de pronosticar sus alcances y consecuencias. Este evento, considerado como una gran mutación cósmica.” (Lopera 2005, 8)

Nadie puede negar que estemos en mitad de un cambio de paradigma en algunos aspectos como social, económico, cultural, con la implantación de las transformaciones tecnológicas. Esta situación también alcanza a todas las personas de la sociedad, que necesitan involucrarse en todo lo que es la tecnología. La razón que la tecnología se ha introducido en el ámbito comunicacional se debe que ha generado miles de trabajos para las personas que utilizan herramientas digitales.

Internet ha revolucionado la vida de los individuos, algunas cosas que veíamos lejos, como dispositivos interconectados, video-llamadas, reuniones desde países distantes, cámaras de vigilancia conectadas a la red, dispositivos electrónicos en los hogares, streaming de cualquier actividad, son innovaciones del desarrollo tecnológico y de las comunicaciones, estas tecnologías están reconfigurando la capacidad de adaptación de las personas, lo que hoy vemos como algo innovador dentro de unas décadas será una tecnología antigua.

Hasta llegar a la era contemporánea, tal y como la conocemos, las civilizaciones han pasado por un largo proceso evolutivo de cambios y transformaciones que han marcado nuestra forma de ser y proceder. En la actualidad el internet han transformado la manera en que nos comunicamos e interactuamos Las tecnologías digitales han configurado una nueva forma de ser y estar en el mundo, donde los individuos ahora están interconectados a través de redes, mediante Internet y a la que pueden acceder a la información. (Romero y Rivera 2019, 112)

La comunicación digital tiene su origen en las nuevas tecnologías de la información, permite a los usuarios no solo expresarse por escrito, sino también utilizar imágenes, videos, chats, animaciones, gifs, porque permite la interacción y colaboración de las personas que están conectadas a una red.

Dentro del escenario de la comunicación humana basada en nuestra relación con las demás personas, que manejamos un mismo código, lingüístico, social, interpersonal, se ha convertido en una carrera acelerada por adquirir nuevos conocimientos, la revolución de la comunicación en la era digital es solo similar a la revolución provocada por la llegada de la imprenta, porque este fenómeno es veloz y tiene distintas variables.

La comunicación digital es el uso de las herramientas digitales para intercambiar información y conocimiento que están a nuestra disposición, esta comunicación está mediada por las pantallas, nos ha hecho delegarles a los dispositivos electrónicos un conjunto de funciones, desde programar actividades en los Smartphone, hasta consumir textos en múltiples formatos, información audiovisual y, más allá, información digitalizada, la incidencia del conjunto de tecnologías de información y comunicación en la relación humana, conlleva a la conformación de modelos productivos, económicos y sociales que permiten la aparición de industrias y perfiles profesionales.

Las personas han ido evolucionando, a la par que las tecnologías, con el paso del tiempo, esto permitió crear nuevos espacios comunicativos que han impactado en las costumbres y modos de vida de los seres humanos, la comunicación digital se produce en entornos virtuales donde no existe parámetros temporales, espaciales, por este motivo las tecnologías digitales impulsaron la aparición de nuevas redes de comunicación digital a través de computadoras, transformando profundamente a la sociedad.

La comunicación digital se ha convertido para las personas en algo vital, han encontrado el modo de estar conectados con el mundo al instante, ya sea para comunicarse con amigos o familiares, estar informados, compartir actividades con los pares, porque esta comunicación ahora resulta más fácil e instantáneo en esta era digital.

La tecnología crece tan rápido que las personas no podemos desarrollar con tanta libertad, nos obliga a estar constantemente activos y predispuestos a cualquier actualización de las tecnologías para implementarlas en nuestras costumbres diarias, en la era de las comunicaciones digitales está más activa, y está creciendo al mismo ritmo que la tecnología, actualmente, la comunicación está dominada por las aplicaciones, redes sociales, como Whatsapp, Facebook y Twitter, controlando algunas actividades de la vida humana, después de unos años la comunicación será totalmente digital.

La evolución de las plataformas como el internet y las redes sociales permitiría una diferente dinámica, se pasó de la web 1.0 que era utilizada solo para enviar mensajes en donde no se consideraba como opción tener una respuesta por parte de los usuarios; se trataba de una comunicación unidireccional. La web 2.0 dinamizada por la aparición de

las redes sociales donde es posible la interacción de quien emite los mensajes y sus públicos en ese denominado feedback que en definitiva es la retroalimentación de los mensajes. De la Web 1.0, donde no existía interacción ni multimedia en las plataformas de Internet, pasamos a la Web 2.0 que permitió interactividad entre el medio y el receptor. (Rencoret y Punín 2014, 104)

Algunas características de la comunicación digital son:

Es masiva.- en la actualidad no podemos expresar que todas las personas están conectadas mediante internet, pero podemos concluir que cada vez hay más grupos de personas interconectados, el uso de estas plataformas es cada vez más importante para generar información dentro de la era tecnológica.

Es Inmediata.- A diferencia de la comunicación del pasado en que la respuesta de los usuarios requería de un tiempo prolongado; hoy la comunicación es contigua, una publicación puede llegar de una persona a otra de manera inmediata, a través de las redes sociales digitales.

Permite crear relaciones.- La capacidad de mantener un contacto permanente con las personas, permitirá el establecimiento de conexiones y la creación de comunidades virtuales donde compartirán gustos comunes sobre alguna actividad determinada.

Es bidireccional.- las personas al estar conectados continuamente a dispositivos electrónicos, existe una retroalimentación continua donde el receptor como el emisor de un mensaje intercambian roles para crear una conversación en ambas direcciones.

Interactividad.- en la actualidad existe gran cantidad de datos que son transmitidos por todo el mundo, donde se produce intercambio de información de manera simultánea, la fácil accesibilidad permite que millones de personas interactúen en las web digitales.

Multimedialidad.- En esta actualidad la comunicación traspasa lo físico para dirigirse a la era electrónica, podemos encontrar una noticia en un periódico digital o conocerla por redes sociales, o escuchar cualquier estación de radio a nivel mundial vía online.

La comunicación digital se produce en entornos virtuales sin parámetros temporales ni espaciales y con hipermediaciones que la enriquecen y la intensifican. Se ha roto con la primacía de las palabras, aunque los mensajes sigan debiendo su estructura lógica y por la tanto la competencia comunicativa, para referirse a las capacidades de intercambio comunicativo verbal de los hablantes, ha ido transformándose en el ecosistema digital en competencia audiovisual, informacional, digital. (Romero y Rivera 2019, 128)

La Comunicación digital en los últimos años ha tenido más importancia, la tecnología se emplea en la vida cotidiana porque está rompiendo esquemas de tiempo y

espacio entre sus usuarios, el avance de la tecnología ha definido una nueva manera de relacionarnos desde el punto de vista personal como profesional y la información que empleamos ha pasado a ser comunicación digital.

Para el progreso de la comunicación digital algunas aplicaciones digitales como, Facebook, Twitter, Instagram, Whatsapp, etc, son utilizadas para transmitir mensajes, ofrecer mejores servicios de comunicación, que son importantes en la difusión y retroalimentación del conocimiento entre los pares, el internet es el medio para el desarrollo de estas actividades, es una interacción online entre usuarios donde existen dinámicas individuales y grupales para la formación y desarrollo de la comunicación digital.

Esta modalidad de comunicación utiliza herramientas, procedimientos para enviar y recibir información mediante una plataforma digital, existe algunas variantes que pueden ser empleadas para el intercambio de información, esto ha permitido la búsqueda y transmisión de conocimientos se convierta un proceso de investigación, para que los temas sean comprendidos de la mejor forma por parte de las personas.

Mediante el uso de buscadores, las personas han tenido acceso a diversa información ilimitada, esta realidad ha traído consigo el desarrollo de las ciencias y también posibilita la construcción de una sociedad más educada y actualizada, por eso podemos expresar que se trata de un proceso cambiante y activo, porque está en constante actualización y desarrollo.

El uso de esta comunicación ha adquirido una importancia para la sociedad, permitiendo que personas tengan espacios donde comunicarse simultáneamente y facilitando el acceso a información diversa, esto posibilita el intercambio de información entre las personas, de manera que la relación entre ambos se convierta en un proceso horizontal, en este proceso todos los miembros pueden expresar sus opiniones con mayor autenticidad, transparencia y democracia.

La comunicación digital tiene algunas técnicas para que sea entendida de mejor manera:

Presencia: Es importante garantizar la información a las personas pero tiene que ser transmitida de buena calidad y buena imagen.

Estrategia: debe crear una estrategia de comunicación para que la información sea comprensible y el mensaje que quieres transmitir tenga un contenido único y que exhiba creatividad.

Palabras clave: En general, la elección de palabras específicas relacionadas con el contenido hará que los resultados obtenidos a través de buscadores y navegadores sean más rápidos y efectivos.

Conocimiento del proceso: Es importante contar con una persona que entienda y sea competente en herramientas y procedimientos digitales para supervisar el proceso de información a las personas.

Como consecuencia tenemos herramientas de comunicación digital que nos permiten llegar de manera inmediata a cualquier parte del universo. Estas herramientas facilitan la comunicación, acelerando procesos de intercambio de información. En definitiva la digitalización ofrece nuevas oportunidades para mejorar los procesos internos y externos dentro de un ambiente comunicativo para eliminar prácticas obsoletas. De esta manera la digitalización, permiten introducir tecnologías diseñadas para mejorar la eficiencia, eficacia y la velocidad dentro de los procesos comunicativos.

Uno de los aspectos importantes de la digitalización es que implementan las tecnologías mediante herramientas, como plataformas de software, que permiten a los usuarios de estas comunicarse, colaborar e intercambiar información mediante el uso de canales efectivos y seguros. Por último, pero no menos importante, otra situación que visibiliza una comprensión incompleta de lo que es la digitalización tiene que ver con utilizar canales digitales, por parte de la sociedad. En la mayoría si una persona se niega a utilizar una herramienta digital, no es porque no quiera adaptarse a los nuevos procesos, sino porque no se siente cómodo utilizándola.

Las tecnologías de la información enfocan a la digitalización como aparatos comunicativos, esta supone una estructuración conmutativa previa a la emergencia y evolución de ciertos medios de comunicación que ofrecen una esencia común y que integre estos y otros procesos, en principio que sean unilaterales. La digitalización está considerada como un medio de comunicación que tiene como particularidad la capacidad de reorganizar las expectativas sociales sobre la propagación de mucha información.

La evolución de la digitalización no solo es un proceso de tecnificación del contenido de un mensaje electrónico, sino que también es la conformación de un medio de comunicación muy útil. La digitalización está constituida como la unidad de la diferencia que existe entre un medio y la emergencia de formas que únicamente dentro de este medio hablado pueden ser distinguidas. “La especificidad de la unidad comunicativa de la digitalización es que se estructura como unidad de la diferencia

medial entre bancarización y bits de información (sean datos o reglas)” (Pedreño 2017, 7).

En el proceso de la generalización y la masificación que existe en la digitalización, se establece que el umbral histórico, convierte a las tecnologías digitalizadas de almacenamiento y manipulación individuales de informaciones digitales en procesos sociales, porque es en ese entonces cuando la digitalización se lo efectúa como un medio de propagación de la comunicación, empleando unidades movibles y transmisión de la información mediante la implementación de ciertas técnicas para el proceso comunicativo.

Las computadoras de todo tipo, pasan a ser procesadoras de información a ser aparatos comunicativos y que la transmisión de la información digitalizada, también posibilita la emergencia de redes tanto como de depósitos de información ya digitalizada.

La síntesis de la comunicación se reconstruye tecnológicamente como una forma dentro de los medios de comunicación digitalizados. Estando muy lejos de validar las críticas “humanistas” de las tecnologías de la información (TIC), la digitalización no sólo no aleja al ser humano de sí mismo” ni “completa simulacro comunicativo” alguno, sino que esta multiplica las posibilidades que existen de comunicarse ya que reconstruye y multiplica la síntesis de la comunicación como una información social. (Pedreño 2017, 16-20)

Las tecnologías de la información afectan directamente a distintos campos ya que se ingresa a una nueva era de intercambio en el que ya no se utilizan medios físicos si no virtuales, esto ha provocado que la globalización arrastre a los seres humanos a sumergirse en nuevas formas de comunicación optando por la digitalización un medio expansivo de información de primera mano. “La contrapartida es que esta sucesión de maniobras termina por producir una cierta fatiga metodológica cuyo efecto colateral es restar verosimilitud a las nuevas anunciaciones teóricas” (Giddens 2000, 12).

La convergencia digital entre las distintas tecnologías, la comunicación se regenera en la simplificación que se crea por la misma convergencia dentro de los medios digitales y del medio tradicional, de tal modo que la comunicación que aparece dentro de las formas digitales, aumenta su dependencia no solo dentro de los medios digitales. De esta manera se observa que la convergencia no solo aumenta las posibilidades de comunicación, sino que también hace mucho énfasis en la

independencia de estas posibilidades de ciertos medios. Con lo que aumentan los riesgos de disrupción digital o causal de la comunicación. (Ripani 2013, 25-18)

En la actualidad, se desencadenan de forma abierta la revolución de las tecnologías de la información, con la necesidad de preguntarse cuál es el impacto de la digitalización sobre la sociedad, lo cual discierne la medida en donde la conversación pública contribuye a agravar algunos sentimientos de los integrantes o a su vez incrementa, por otro lado, su contenido de razón estructurando el debate con arreglo según las reglas que están orientadas a tal fin. A sabiendas, valga la cautela, de que no ha existido aún ni existirá jamás una democracia asentada en un impecable uso público de la razón. (Crogan 2016, párr. 5)

Para que la digitalización alcance su máximo potencial, debe cumplir las siguientes condiciones en términos de infraestructura: asequibilidad económica referente a los precios, asequibilidad tecnológica referente a la cobertura de redes y confiabilidad tecnológica la cual refiere a la capacidad y velocidad de acceso. Para medir el nivel de desarrollo de un país en términos de su digitalización se basa en indicadores como:

Confiabilidad: Nivel de confiabilidad de las redes que transportan información digital.

Acceso: Adopción de terminales y redes que permiten a usuarios individuales y empresas acceder a servicios, aplicaciones y contenidos.

Capacidad: Capacidad de las redes indicando calidad de servicio.

Uso: Adopción de aplicaciones y cambios en los procesos de negocio indicando asimilación de tecnologías digitales.

Capital humano: Nivel de capacitación de la fuerza de trabajo para el uso de TIC

Capítulo segundo

WhatsApp

1. Los sistemas de mensajería

Hoy en día es muy común escuchar que la manera de relacionarse entre las sociedades ha dado un giro muy importante gracias a la tecnología y a los sistemas de mensajería, el mundo está girando en torno a estas nuevas formas de interactuar por medio del internet, aún más en las nuevas generaciones vienen con una habilidad para adaptarse a este medio muy fácilmente, utilizando la tecnología como una pieza fundamental para relacionarse con las diferentes personas sin la necesidad de que éstas se encuentren a su alrededor o a mantengan una distancia muy lejana.

En la actualidad se está debatiendo un tema muy importante con el acceso a una nueva forma de interactuar, muchos expertos hablan de que como todo fenómeno afecta de manera distinta a las personas que tienen acceso a la tecnología y todo lo que esto involucra, internet, máquinas tecnológicas, etc, Dando paso a la conocida “brecha digital” que separa a las personas que pueden acceder a las redes de tecnología y comunicación de las que por su situación se les dificulta ir a la par de este fenómeno tecnológico.

Los sistemas de mensajería es una consecuencia del fenómeno de las redes de información y la tecnología que el mundo ha venido viviendo durante los últimos años, y es que la forma de interactuar de la sociedad dio un giro tan radical que ahora ya no se tratan solo de la cantidad de personas con las que se interactúa, sino de la calidad de interacción que se puede dar con cada una de ellas y los efectos que puede tener en nuestras vidas, si bien es cierto las redes sociales nacen a raíz de los avances tecnológicos y las formas de reinención de las empresas, personas, gobiernos, en fin de toda la sociedad para ir a la par del desarrollo tecnológico.

La tecnología es un fenómeno que ha venido para revolucionar todos los aspectos de las sociedad, ya lo hemos mencionado la importancia que abarca en el campo comunicacional, los conocimientos en tecnologías y redes de información, ahora no solo es para las personas profesionales, el acceso a la información se ha convertido

en una pieza clave para llegar a tener conocimientos de sitios lejanos, acortar las brechas de la distancia para poder interactuar con personas que no se encuentran físicamente cerca de nosotros pero que gracias a la tecnología nos brinda la facilidad de poder comunicarnos sin la necesidad de viajar hasta el lugar en donde se encuentran. Es aquí de donde nace la necesidad de que toda persona pueda ir a la par de estos desarrollos y avances tecnológicos.

Los sistemas de mensajería es una forma de comunicación en tiempo real entre dos a o más personas, individuos u organizaciones, a través de dispositivos electrónicos conectados al internet “se pueden identificar estructuras relacionales a las que atribuir la emergencia de propiedades sistémicas; ésta estructuras emergentes nos pueden ayudar a comprender, y por tanto a predecir e incluso a gestionar mejor, los resultados de la acción humana. (Alba, Zubillaga, y Sánchez 2015, 23).

Las nuevas formas de comunicación están dejando a un lado a los medios tradicionales conocidos como la televisión, la radio, la prensa, entre otras, ahora el mundo vive un fenómeno en donde puede tener acceso a todos estos medios de comunicación en uno solo, a través del internet, esto reinventa la manera en que la gente ha venido desarrollando sus actividades cotidianas, como enterarse de las noticias del mundo en donde se recurría a los medios de comunicación tradicionales, obtener información de algún hecho relevante antes se acudía a las fuentes principales como bibliotecas, consulta a expertos, entrevistas.

La manera de comunicarse con las personas ya sea en persona, entablar un dialogo o para aquellos que no se encontraban cerca, se utilizaba el servicio de mensajería, en donde por medio de las cartas se enviaba todos nuestros pensamientos y se debía de esperar un tiempo largo para obtener una respuesta. “Ahora bien las redes de la información y la tecnología han revolucionado ese factor tiempo, tratando de brindar a los usuarios la experiencia de no esperar tanto para obtener la información solicitada.” (Orozco 2001,22)

Las sociedades actuales están invirtiendo todos sus esfuerzos por tratar de tener las redes tecnológicas más avanzadas a comparación de los demás, de tal manera se pueda estar a la vanguardia de los temas y tener la información de primera mano, dando una ventaja frente a los demás y poder tener más tiempo para planificar estrategias y tomar decisiones aprovechando el poder de tener la información en sus manos.

Actualmente el internet se ha apoderado de la sociedad, convirtiéndose en una necesidad que debe ser para todos, ahora todo el mundo gira en torno al internet, es un

fenómenos que en los últimos veinte años ha tenido un avance a gran escala y que está inmerso en todos los aspectos de la sociedad, pero sobre todo en la comunicación, el mundo ha vivido una globalización total en donde la tecnología y la información ha dado un importante salto, al poder estar disponible para mayor cantidad de personas en el mundo. Se trata de que la información esté al alcance de las personas que lo requieran.

En cuanto a la comunicación es normal ver hoy en día que las personas viven envueltas en el internet, el boom actual es poder tener la facilidad de comunicarse a cualquier momento y desde cualquier lugar con personas que pueden estar al otro lado del mundo sin complicaciones, a través de las herramientas que la tecnología nos ha ido facilitando en los últimos años, la interacción entre las personas ha pasado de hacerlo físicamente a comunicarse por el canales virtuales, y así como el canal de comunicación ha cambiado también este cambio trae consigo nuevas formas o tendencias de interactuar, el uso de nuevas herramientas que tratan de estrechar las distancias y hacer sentir a las personas más cerca que nunca.

Uno de los objetivos de los sistemas de mensajería es disminuir distancia entre las personas que se encuentran lejos, si bien es cierto las nuevas generaciones ya nacen con la habilidad de manejar la tecnología perfectamente, pero las generaciones antiguas les cuesta mucho aun adaptarse a los cambios que han significado en su vida, pues si bien es cierto la forma en la que solían realizar sus actividades normales han cambiado.

Todo el mundo ha tenido que reinventar y replantear sus estrategias de comunicación basado en los avances tecnológicos, es así como incluso los medios tradicionales han tenido que migrar a las plataformas tecnológicas para evitar desaparecer en el tiempo, tanto la radio, prensa y televisión ahora utilizan el internet como su canal de comunicación, y es que estos medios si quieren sobrevivir por más tiempo debían obligatoriamente estrechar lazos con las redes de la tecnología y la nueva forma de comunicación que esta brinda a la sociedad.

Las nuevas generaciones están viviendo una realidad virtual que los aleja de la realidad afuera de sus celulares o el internet, esto provoca que sean menos los esfuerzos por buscar información que aporte a su labor y más bien sienten la necesidad de buscar información para su entretenimiento, esto muestra un descuido y una falta de interés por parte de las nuevas generaciones por aprovechar correctamente los desarrollos tecnológicos en pro de crecer de manera profesional y personal.

La masificación de la información trae consigo que el público se vuelva mucho más selectivo e investigue muy bien sus opciones antes de elegir a uno. De aquí nace la necesidad de ofrecer una buena calidad en estas plataformas para mantener al público actual y seguir atrayendo a mayor cantidad de espectadores. Los esfuerzos se multiplican por conservar la eficacia en obtener la información de primera mano y ser los primeros en dar a conocer dicha información.

Si bien es cierto la interacción virtual que permiten los sistemas de mensajería tienen ventajas y desventajas, mucho se habla de las inseguridades que proporcionan estos lugares debido a la no obligatoriedad de cierta información por parte de los usuarios, y que ponen en peligro una interacción que no atente contra la integridad de ninguno de los actores, es importante que se entienda también que esta interacción no debe de suplir una interacción real y física con las personas que se encuentran a nuestro alrededor, puede tomarse como el uso de las redes sociales como una actividad complementaria pero no vital, es importante mantener la interacción cara a cara con los distintos actores de la sociedad. (Cabrero y Palmero 2017, 22-27)

Los sistemas de mensajería se clasifican de la siguiente manera:

Redes profesionales (por ejemplo, LinkedIn, Xing, Viadeo)

Redes sociales (por ejemplo, Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn)

Redes generalistas (por ejemplo, MySpace, Fuente, Hi5)

Redes especializadas (por ejemplo, Ediciona, eBuga, CinemaVIP, 11870)

El libre acceso y la facilidad con la que hoy en día se presenta la información, en un punto puede llegar a ser abrumadora, es por eso que las personas deben de aprender a filtrar la información que encuentran fácilmente y saber cuál es la que realmente necesitan, a su vez deben de identificar la veracidad de la información que obtienen, este es uno de los temas con los que se lidia a diario, el libre acceso no solo ha permitido que podamos tener información, también ha permitido que personas que no tienen conocimiento de un tema, tengan la libertad de publicar y subir a esta base de datos sus opiniones al respecto.

La dinámica de manejo que llevaban los medios de comunicación tradicional han ido cambiando constantemente, antes en enfoque era ser los pioneros en llevar la información a los lectores o espectadores, mientras que hoy en día ya no solo necesitan llegar primero, en enfoque es tratar de adelantarse a los hechos que se presentan, ahora los profesionales de la comunicación deben de estar atentos a las tendencias y novedades que pueden presentar los personajes mediáticos, lanzar suposiciones muy

bien fundamentadas para poder captar la atención de los internautas y mantener la expectativa frente a la confirmación, sea esta positiva o negativa.

El público o usuarios del internet se sienten más interesados en estar enganchados a la expectativa que a saber con precisión los hechos, de esta manera sigue desde los diferentes medios electrónicos más utilizados como lo son los celulares inteligentes o también conocidos como los smartphones o a través de sus computadores, tablets, laptops, entre otros dispositivos que les permitan estar conectados a la era digital que se vive hoy en día.

La sociedad como se visualiza es estar al pendiente de los que sucede en línea y sobre todo en las redes sociales, se sumergen tanto en las historias que aquí suceden que de muchas de las ocasiones descuida su realidad y no son capaces de observar los problemas que los asechan y estar prevenidos para afrontarlos, es más muchos de ellos prefieren no prestar atención y seguir interactuando virtualmente donde para muchos de ellos existen menos problemas para visualizar la información. (Barrios 2009, 112)

Frente a esta situación actual los medios tradicionales se sienten amenazados por que es cada vez más difícil mantener la atención de sus espectadores en medio de una lucha de poderes entre las diferentes sistemas de mensajería que se presentan en el internet, están obligados a buscar y volverse cada vez más creativos con la información que deben de subir al internet y les permita mantener a su público frente a nuevas redes sociales que ofrecen otra forma de “comunicación” y está dejando obsoleta a los canales tradicionales como la prensa, televisión y la radio, por más esfuerzos que estos invierten a diario para mantener a su público, la pugna por la atención mediática es sumamente grande en estas plataformas y muchas veces incluso se vuelve un poco desleal.

La fascinación que siempre se ha tenido por las imágenes en este caso se refuerza por la mitificación del tiempo real y el efecto del directo que ha incorporado la televisión. Incluso, los informativos televisivos tendieron a la espectacularidad del acontecimiento, una búsqueda incesante de lo insólito y lo inaudito, cautivando la atención de los espectadores. (Orihuela 2006, 66)

El hecho de que tengamos a nuestra disposición toda la información, facilita el que podamos acceder a todos los detalles y, así, recuperar lo más preciso o lo más importante de una forma instantánea y sin grandes esfuerzos. La accesibilidad es, por tanto, otra propiedad interesante que se potencia en el nuevo espacio y mediante la que conseguimos llegar a cualquier parte. La incorporación de esta función acorta las distancias que antes se hacían insalvables en aquellos medios en los que la información estaba aislada, y además libera del tedio que supone o suponía la duración de la consulta

y la búsqueda de referencias precisas. Incluso, en el entorno digital, a medida que crece su capacidad de acceder a la información aumenta también su conductividad. “En las redes digitales todo se acorta ya que la información se concentra en un punto que converge en la pantalla, de tal manera que el espacio y el tiempo de la información coincide con el nuestro, una propiedad que hace desaparecer el propio concepto de medio.” (Ibarra 2017, 56)

Además, el soporte digital ha incorporado otra facultad relevante que nos permite actualizar la información cuantas veces precisemos. Si bien esta función se ha contemplado en otros medios, la tarea entraña una mayor dificultad y las modificaciones o añadiduras acometidas pueden llegar a desvirtuar el sentido y la coherencia de la obra final. Con esta propiedad, la información registrada se actualiza con gran facilidad sí que se resienta el medio que ahora se hace blando, permitiendo que la noticia sea continuamente inmediata y actual para cada nuevo lector.

La interacción, la debemos a las dos dimensiones tradicionales con las que nos veníamos relacionando se incorpora el componente de la profundidad, la superficie de los nuevos medios de comunicación se convierte en un espacio de encuentro con el que podemos interactuar con la información que se muestra al otro lado. De esta forma, resulta muy atractivo y fácil realizar procesos de comunicación ante la pantalla con el resto de intervinientes motivada por la tecnología, la cual proporciona un entorno potente para la concurrencia de un grupo de personas que, sin necesidad de coincidencia en el tiempo, intercambia mensajes sobre un tema.

Es evidente que ya se han dado pasos muy importantes para crear nuevas formas de expresión, pero de entre todas ellas la fundamental es que estamos asistiendo a la transformación de la comunicación unidireccional en una compleja red que nos conecta de forma multidireccional. Estas nuevas propiedades del espacio digital dejan abiertas, no sólo nuevas formas de lectura y escritura de la información, sino la intervención de la sociedad, de una forma inmediata e interactiva, en el proceso de comunicación.

En el análisis de redes se describen y estudian las estructuras relacionales que surgen cuando diferentes organizaciones o individuos interaccionan, se comunican, coinciden, colaboran etc., a través de diversos procesos o acuerdos, que pueden ser bilaterales o multilaterales; de este modo la estructura que emerge de la interrelación se traduce en la existencia de una red social.

Nuestros contactos son quienes se ocupan directamente de actualizar sus propios datos, la aplicación informática que utilizamos para gestionar nuestra red social se ocupa de recordarnos los cumpleaños y los eventos de nuestra agenda, propia red social emerge como un espacio virtual en el que los participantes pueden compartir una información, fotos, vídeos, enlaces de interés, pero también comunicarse, chatear, contar qué están haciendo en ese momento, e incluso cuál es el estado de ánimo de cada uno. (Pantoja 2011, 219)

Los sistemas de mensajería son los nuevos espacios virtuales en los que nos relacionamos y en los que construimos nuestra identidad, pero también funcionan a modo de sistema de filtro y de alerta en la medida en que permiten un ajuste del flujo de información que recibimos en función de nuestros intereses y de los intereses de aquellos en quienes confiamos.

Una de las experiencias habituales de los usuarios primerizos en los sistemas de mensajería en línea (ocurre mucho en Facebook, por ejemplo), es que una vez que han completado su perfil no saben muy bien qué hacer. Ocurre que hay aplicaciones generalistas o no especializadas, que no tienen un propósito predefinido y requieren que sea el propio usuario el que defina y ejecute el propósito.

Hasta tal punto es relevante la dimensión que han cobrado las redes sociales en Internet, que bien puede afirmarse que la llamada Web 2.0 o Web Social, es precisamente la reconversión de buena parte de las nuevas y viejas aplicaciones de Internet en redes sociales: todo sitio que se precie hoy contiene componentes de red social e interactúa con las redes sociales existentes. (Pantoja 2011, 221)

Un buen ejemplo de esta tendencia son los sitios informativos. El usuario ya no se contenta con poder acceder a información actualizada, ahora exige poder hacer algo con ella: comentarla, valorarla, remitirla a filtros sociales, guardar el enlace en sus favoritos en línea, enviarla por correo electrónico a un amigo, compartir el enlace en su propia red social o republicar y comentar la noticia en su blog.

Los sistemas de mensajería son inherentes al ser humano, por lo que la interacción entre éste y su medio circundante le resulta esencial. Es por esto que para las personas es determinante pertenecer a círculos sociales, los cuales se han visto sustancialmente enriquecidos por los medios o espacios virtuales. Espacios de chat, grupos o círculos de acción resultan apasionantes para muchos, así como también, se constituyen en oportunidades para interactuar de una forma muy segura, dinámica y efectiva, compartiendo e intercambiando experiencias, informaciones, o bien, simplemente utilizando estas vías como formas de expresión.

Desde esta perspectiva, Internet ha facilitado la creación de espacios de interacción virtual innumerables, constituyéndose en un medio de interacción social cada vez más común y utilizado por diversos tipos de usuarios en el mundo. “Internet está cambiando la sociedad está transformando la manera en que las empresas venden sus productos y servicios. No hay que olvidar que las nuevas generaciones de consumidores identifican a una compañía y marca según su experiencia en la web.” (Pignuoli 2012, 23)

Las posibilidades de interacción y selección de la información de interés han permitido concebir espacios estimulantes para el cibernauta, en el tanto el acceso a la información de interés es muy efectivo e inmediato. Sin embargo, esto ha implicado una adaptación multipartita, tanto a la estructura que se da a los contenidos, como a la redacción y presentación de los mismos. Es decir, la Web debe obedecer a las expectativas crecientes y cambiantes de las personas, pero a pesar de esto, se han concebido algunas generalidades dentro de los protocolos web, donde el uso de las mayúsculas, por ejemplo, constituyen una práctica inapropiada.

De igual forma, un número de usuarios, cada vez más joven y “multitareas”, empiezan a concebir estas vías alternativas de comunicación, como sus fuentes esenciales de acceso al mundo. Por ejemplo, en lugar de leer el periódico o escuchas las noticias, muchos jóvenes utilizan las redes sociales para conocer cuáles son los acontecimientos más relevantes que tienen lugar en su entorno.

Asimismo, por una parte, se acostumbran a utilizar varias vías de comunicación de manera simultánea, como por ejemplo el correo electrónico, los mensajes de texto (SMS), sus redes sociales preferidas y algunas otras vías (blogs, wikis, etc.), para interactuar con el mundo, bajos sus propias reglas, incluyendo en este el uso de un lenguaje caracterizado por abreviaturas y símbolos muy específicos. Por otra parte, el nuevo esquema de las páginas web 2.0 ha permitido que el consumidor se convierta en el principal protagonista en la red.

Finalmente, este tipo de espacios permiten analizar el comportamiento del usuario, a través de variables como las compras en línea, o la emisión de comentarios específicos. Desde luego, también estas plataformas son muy útiles para ofrecer servicios de atención al cliente, debido a la facilidad de lograr una interacción anacrónica o sincrónica. Finalmente, y en materia de publicidad, los espacios siempre están anuentes ofrecer áreas específicas para los anunciantes, a través de múltiples formatos y alternativas.

2. Whatsapp

Una de las necesidades básicas de las personas es la relación con las personas, el ser humano necesita comunicarse con los demás seres a su alrededor, es indispensable la interacción en donde tenga la oportunidad de expresar lo que piensa, lo que siente y a su vez escuchar a los demás expresarse, a lo largo de la historia se han dado distintas formas en donde los seres humanos han expresado o se han comunicado, pero en los últimos años, la forma de comunicación se ha visto totalmente reinventada, en un periodo corto de tiempo la forma de interactuar entre las personas a cambiado de manera radical.

Este cambio se ha dado apresuradamente debido a los avances tecnológicos que el mundo ha experimentado y nos encontramos avanzando cada vez más rápido de lo que muchos desearían avanzar, especialmente las generaciones anteriores. Es importante tener conocimientos de estos antecedentes para conocer por que el gran impacto de la siguiente aplicación a entrar en contexto.

Whatsapp es una aplicación para dispositivos electrónicos cuyo objetivo es mantener comunicados a dos o más personas en tiempo real, esta aplicación nace con la idea de estar al alcance de todos, es decir con un costo mínimo para poder usarla y su uso sea sumamente sencillo, este servicio de mensajería es el más utilizado a nivel mundial y ha reinventado la manera de enviar mensajes, es una aplicación que se la puede descargar con datos o conexión wifi.

A pesar de estar pensada en estar al alcance de todos, esto no quiere decir que la aplicación ofrecerá un servicio incompleto, todo lo contrario, este servicio de mensajería fue concebido con el objetivo de ser efectivo, es por esta razón que por esta aplicación aparte de estar comunicados se puede intercambiar mensajes no solo de texto, sino también incluye imágenes, stickers, videos, material multimedia, documentos, ubicación, links, entre otras, y como si fuera poco actualmente no solo sirve como mensajería, sino también tenemos la opción de compartir llamadas y video llamadas sin costos adicionales. (Ixcot 2017, 22)

A comienzos de 2016 Facebook informó de que su app Whatsapp superó los mil millones de usuarios activos en el mundo. En los últimos tiempos ha ido evolucionando, no cobrando por sus servicios o incorporando las llamadas de voz, y hasta ahora no ha sido superada ni siquiera por sus cercanos competidores como Line o WeChat. Su desarrollo futuro parece encaminado a convertirse en un portal de contenidos para responder a las demandas de la sociedad.

La aplicación para dispositivos electrónicos más popular del mundo refleja, como ninguna otra, el dilema de negocio en la era digital: a pesar de contar con 1.500 millones de usuarios activos, tiene escasas posibilidades de rentabilidad, al menos en el corto plazo. Nació como un servicio gratuito y las exploraciones realizadas por la empresa indican que la popularidad caería en picada si cobra una suscripción, aunque sea un dólar, o si incluye anuncios publicitarios en los chats. Facebook, la empresa que compró Whatsapp hace cinco años, sabe que tiene un tesoro en sus manos, pero no cómo retornar los más de 19.000 millones de dólares que pagó por ella. (Slimovich 2016,22)

Hoy en día la forma en la que nos comunicamos está sufriendo un profundo cambio tras la aparición de los medios de comunicación y de las nuevas tecnologías. Entre ellas hay que destacar el uso de los teléfonos móviles, que tras la aparición de los Smartphone son una herramienta indispensable en nuestro día a día. Los usos de los Smartphone son diversos, pero entre ellos el esencial es el de comunicarse con otras personas. Se ha llegado a un punto en el que gran parte de nuestras interacciones sociales se dan por medio de los Smartphone, en concreto, por medio de aplicaciones como Whatsapp.

La aparición de este tipo de mensajería ha supuesto asimismo un gran cambio en la forma en la que interactuamos con los demás. La aparición de tecnologías como intermediario del acto comunicativo puede suponer a su vez un obstáculo para el mismo o una vía más eficaz, pero al ser la comunicación un aspecto tan propio de la naturaleza social del hombre, la aparición del Whatsapp interfiere, ya sea de forma negativa o positiva, en el ejercicio de la naturaleza social del hombre. (Celaya 2000, 25)

En un principio, se utilizaba para añadir un estado, como en el gimnasio, poca batería, disponible...visible a tus contactos. Más tarde fue añadiendo distintas funciones hasta llegar a la aplicación de la que disponemos hoy en día. Lo que distinguía a Whatsapp de BlackBerry Messenger (otra aplicación que cubría la mayoría de las funciones actuales de Whatsapp) era que el método de registro no era sólo mediante un código asociado a un teléfono móvil de la marca, sino que se realizaba a través de los números de teléfono haciéndolo accesible a todo tipo de terminales móviles.

La aplicación Whatsapp es un modo evolucionado de comunicación escrita caracterizado por la posibilidad de enriquecer el discurso con contenidos audiovisuales e icónicos. Otros lo consideran como un acercamiento del lenguaje escrito al lenguaje natural, más propio de la oralidad que en español es muy parecido, no así en inglés completado semióticamente con imágenes o gestos. (Ibarra 2017, párr. 14-19)

Una de las características de los lenguajes digitales es que facilitan los encuentros interpersonales, sin que el lugar y el horario de los que se comunican sea una limitación importante. El usuario puede comunicarse con cualquiera en cualquier parte

del mundo y en cualquier momento, aunque es cierto que, a diferencia de otros medios digitales, la comunicación por Whatsapp suele requerir un conocimiento mutuo más o menos cercano entre los emisores-receptores de los mensajes, ya que la agenda de contactos forma parte de la red de conocidos. A diferencia de los foros u otro tipo de chat, en Whatsapp la identidad del interlocutor es real.

No obstante, no es menos cierto que con estos medios han aparecido nuevos comportamientos socio-comunicativos que han generado lo que algunos sociólogos denominan “falsa intimidad”, donde algunas veces la comunicación es más con personajes que con personas.

Otra característica es que el intercambio textual es rápido y espontáneo, intentando demostrar al interlocutor, en muchas ocasiones, que se está conectado de manera permanente. La inmediatez es tan importante que la comunicación no es ya un intercambio de información sino un objeto de consumo, llegándose, en algunos casos, a la adicción de la interconexión permanente, muy común entre sujetos de todas las edades, pero especialmente entre la población joven.

En Whatsapp las normas de sintaxis u ortografía pasan a un segundo plano, lo prioritario es transmitir los mensajes con prontitud y eficacia, ya sea con textos, símbolos, imágenes o audios. “Cada vez más jóvenes prefieren comunicarse a través de estas redes que hacerlo personalmente, sin tener en cuenta que puede generarse el peligro de volverse dependientes y de encerrarse en un mundo donde la tecnología domina. (Morduchowicz 2012, 8)

Las aplicaciones de chat basadas en plataformas web son cada día más utilizadas dado que resultan ágiles, económicas y permiten también el envío de imágenes, videos y documentos. Whatsapp es la más popular hasta el momento, con 1,2 billones de usuarios. Esto impacta de lleno en la comunicación entre el mundo entero.

En el mundo entero existe la preocupación por la confidencialidad de los datos, aunque desde la incorporación del cifrado “end to end” en 2016 los estándares han mejorado y la posibilidad de hackeo ha disminuido francamente. La adopción de estas herramientas en el uso cotidiano es más veloz que la posibilidad de establecer guías formales para su utilización, y prevenir riesgos.

La importancia de esta aplicación, repasando algunos de los datos más curiosos asociados a sus mil millones de usuarios:

Se intercambian 42.000 millones de mensajes diarios, que supone una media de 42 mensajes diarios por usuario.

Según los datos de Whatsapp existen mil millones de grupos lo que hace que toque a una moderación por usuario.

La empresa está compuesta por 57 ingenieros, uno por cada 17,5 millones de personas que usan Whatsapp.

Whatsapp habla en 53 idiomas. La India, Sudáfrica, Singapur y Hong Kong tienen una cuota de penetración por encima del 70%.

Facebook compra la aplicación por 21.800 millones, después de haber competido con Google.

Estas son algunas de las cifras del fenómeno Whatsapp, y las previsiones de futuro indican que seguirán aumentando y, por tanto, aumentando su impacto social.

Las nuevas maneras de escribir al margen de la norma culta se incorporan inevitablemente al mundo educativo dentro o fuera del curriculum oficial, dándose una transferencia de este modo de usar el lenguaje desde el ámbito tecnológico al académico por parte de alumnos y profesores. Algunas experiencias educativas ponen de manifiesto cómo las redes sociales como Facebook, Twitter o Whatsapp están penetrando en los centros educativos.

Especialmente WhatsApp tiene una relevancia importante dado que profesores, familias y estudiantes, en cualquier parte del mundo, lo usan para comunicarse, enviar materiales de apoyo, test, imágenes educativas, información de todo tipo, de temáticas curriculares y extracurriculares.

Estar en contacto permanente tanto con maestros como entre compañeros mejora la comunicación educativa. La comunicación y el intercambio de textos, imágenes o vídeos de manera instantánea favorecen la interactividad y la cooperación entre grupos que comparten trabajos, tareas o proyectos. El maestro, en la medida en que también puede enviar tareas o información, favorece el aprendizaje colaborativo, realiza pequeñas tutorías e incluso puede evaluar a través del propio Whatsapp.

En esta misma línea, también se ha observado que existe un elemento de igualación en el uso de estos medios entre alumnos más o menos competentes lingüísticamente porque permite mayor flexibilidad y libertad en escritura, suponiendo un elemento motivador para sujetos con menos habilidades lingüísticas.

Por otra parte, se ha comprobado que los estudiantes alternan la escritura, con naturalidad, entre la norma culta y la norma disortografía, por lo que condenar este tipo de textos o excluirlos del currículo de las áreas lingüísticas en los diferentes niveles educativos nos parece incongruente y contraproducente.

Los usuarios de Whatsapp no pueden olvidar la falta de intimidad que nos ofrece, y la facilidad para hacerse con la información que se envía por este medio en cualquiera de sus formatos: textos, imágenes, audios o videos. Este es un primer inconveniente de Whatsapp, a saber, que los mecanismos de privacidad no están suficientemente conseguidos y es relativamente fácil que un tercero no deseado pueda acceder a la información. Las aplicaciones de chat han reemplazado al tradicional sistema de mensajería.

Los últimos estudios sugieren que los médicos están utilizando sus teléfonos móviles para transmitir información clínica sobre sus pacientes: 64,7% estarían utilizando SMS y 33,1 % usan aplicaciones tales como Whatsapp. Un dato importante que podemos saber antes de realizar el trabajo es que el uso de Whatsapp puede desencadenar conductas adictivas y estrés, pues ya se ha realizado un estudio sobre el apartado recogido en el artículo El impacto de la mensajería instantánea en los estudiantes en forma de estrés y ansiedad para el aprendizaje. (Pantoja 2011, 218-222)

Tipo de textismos más observados en los mensajes, y comprobamos, en la misma línea que lo hacen otras investigaciones, que los textismos que más se utilizan son los producidos por:

Omisión de mayúsculas en nombres propio y después de punto y seguido.

Omisión de tildes.

Cambio de letras por su oralidad fonética.

Juntar palabras.

Faltas de ortografía realizadas conscientemente (ej. omisión de h).

Empleo de palabras en otro idioma o inexistentes.

Uso de mayúsculas para enfatizar.

Omisión de letras, especialmente vocales

La escritura digital, en los mensajes de texto, está cambiando sustancialmente respecto a los SMS. Los textismos o variaciones orto-tipográficas, como las denominan algunos autores, son menores que hace unos años, sobre todo en el acortamiento de palabras, dado que las actuales herramientas de mensajería son prácticamente gratuitas y se puede escribir cuantos mensajes se deseen sin coste adicional. Esto está modificando considerablemente el tipo de escritura respecto al SMS de 140 caracteres y coste 0,15 céntimos muy utilizado hasta hace muy pocos años.

Whatsapp y los demás sistemas de mensajería OTT las plataformas basadas en internet sacudieron la cultura digital y trajeron algunos dolores de cabeza a los operadores

telefónicos. “Esto se debió a la preferencia del público joven por la comunicación mediante esta app, en lugar de la tradicional llamada telefónica, aunque no hay estudios sobre el impacto directo de Whatsapp en el negocio de la transmisión de voz. De hecho, las llamadas de voz se mantienen vigentes. (Pantoja 2011, 233)

Las llamadas de voz por Whatsapp suelen presentar baja calidad y las videollamadas requieren anchos de banda altos, por lo que escribir sigue siendo el uso principal. Y allí, en los mensajes de texto tradicionales, se siente más el efecto.

Un reciente estudio de Deloitte sobre consumo móvil en el país en 2018 encontró que la mensajería, es decir, el chat de Whatsapp y apps similares es la comunicación más utilizada, seguida de las redes sociales. Las llamadas de voz tradicionales ocupan el tercer lugar, por encima de las llamadas por Whatsapp, que no han tenido gran acogida tanto como el chat.

Los grupos de familia de Whatsapp crean ansiedad y cómo escapar de ellos Lanix hizo un estudio sobre apps y encontró que Whatsapp es la aplicación móvil más utilizada. El 84 por ciento de los encuestados dijo que la revisan cada mañana antes que cualquier otra.

El estudio Digital 2018, realizado por Hootsuite y We are Social, indica que Whatsapp es la app de mensajería más popular en todo el mundo. Es número uno en 128 países, seguida por Facebook Messenger, la principal en 72 países con 1.200 millones de usuarios, y por WeChat, la más fuerte en China, con 1.040 millones de usuarios. Las telecomunicaciones tradicionales se acomodaron y encontraron, en el caso de la mensajería de texto, que aún queda una segunda vida para los SMS. Estos se usan muy poco en las comunicaciones personales, pero son importantes en el segmento corporativo.

3. Whatsapp en el ámbito educativo

Las tecnologías de la información y la comunicación y el auge de los servicios de mensajería que ofrece internet han revolucionado la vida de las personas, de todas estas aplicaciones sobresale WhatsApp que se sitúa como una de las más populares del mundo, surge como una aplicación de mensajería instantánea y gratuita que permite a los usuarios enviar mensajes sin límites de caracteres y compartir audios, imágenes, documentos, enlaces utilizando internet.

WhatsApp se posiciona como una aplicación digital para el ámbito educativo por su comunicación en tiempo real, compartir imágenes, videos, documentos e integrar la comunicación entre todos los miembros de la comunidad educativa, “la utilización de estas aplicaciones en el ámbito educativo es una forma de e-Learning basada fundamentalmente en el aprovechamiento de las tecnologías como base del proceso de aprendizaje. Por tanto, son procesos de enseñanza y aprendizaje que tienen lugar en distintos contextos virtuales o físicos haciendo uso de tecnologías de la información y comunicación.” (Padrón 2013,124)

Desde la perspectiva educativa un buen recurso para promover la comunicación entre estudiantes, docentes, padres de familia es utilizar alguno de los canales que ellos utilizan con más frecuencia y en este caso puede ser WhatsApp, esta herramienta digital tiene el potencial de convertirse en un recurso didáctico que potencie el proceso de enseñanza aprendizaje dentro de un contexto determinado.

WhatsApp es una herramienta que facilita el feedback en trabajos y orientaciones académicas resolviendo dudas sobre un tema establecido o como un medio donde se puede corregir problemas, tareas relacionadas con los contenidos de una asignatura, sabemos que esta aplicación no fue creada para fines educativos pero su principal fundamento es facilitar la comunicación, y la educación parte de una comunicación efectiva.

En el ámbito académico, esta aplicación digital puede ser utilizada como una herramienta para promover el aprendizaje de todos los miembros de la comunidad educativa y como una comunicación colaborativa donde se pueden llegar debates en grupos aprovechando la función de WhatsApp para abrir ventanas grupales, presentar argumentos de discusión de un tema que estén trabajando que impulsen el pensamiento crítico, reflexión, argumentación y diálogo.

WhatsApp favorece la comunicación entre alumnos, docentes y padres de familia como, recordatorio de tareas, tutorías sobre alguna duda, llegar mediante el dialogo a tomar decisiones que favorezcan el beneficio de las personas involucradas, se puede usar herramientas multimedia para enviar imágenes, fotos, videos y mensajes de audio en tiempo real en forma ilimitada.

WhatsApp se está convirtiendo en una la tendencia comunicativa a nivel de la educación de nuestros tiempos, revolucionando la comunicación por escrito en todo el mundo, esta herramienta digital es utilizada por distintas edades, es decir, no solo utilizan los jóvenes sino que también los adultos manejan esta aplicación.

Esta aplicación digital incide en los procesos de enseñanza- aprendizaje online, favorecen el intercambio de información entre docentes y estudiantes en cualquier momento y lugar, dentro de contextos de aprendizaje formal como en los no formales y se genera nuevos enfoques pedagógicos, no se trata de enseñar o comprender una asignatura, lo importante es coexistir con la tecnología fomentando la investigación y el autoaprendizaje.

La inmediatez y la efectividad en la comunicación, intercambio de la información, la posibilidad de enviar archivos digitales como audios, videos, textos, libros son las características principales que convierten a WhatsApp en una herramienta eficiente para el ámbito educativo.

Esta aplicación tiene algunas ventajas y desventajas dentro del ámbito educativo observadas que son las siguientes:

Ventajas de WhatsApp en la educación

Tiene la posibilidad de comunicarse de forma individual y grupal.

Permite enviar contenido en diferentes formas como texto, audio, video, enlaces de manera ilimitada.

Comunicación entre docentes y estudiantes en tutorías en pasos particulares, recordatorio de tareas y fechas importantes de una determinada actividad.

Intercambiar información académica y reenviar información en cualquier momento y lugar.

Permite ofrecer feedback entre todos los miembros de la comunidad educativa.

Promueve el aprendizaje y cooperación entre estudiantes para resolver actividades académicas de varias asignaturas.

Existe una relación más personalizada con el profesor en el procesos de enseñanza – aprendizaje.

Posibilita dejar clases grabadas y breves explicaciones de un tema para que los estudiantes posteriormente revisen el material.

Posibilita la evaluación diagnóstica sobre los conocimientos previos de los estudiantes.

Permite formar grupos de trabajo más pequeños de un contenido específico.

Permite corregir errores inmediatamente donde se consultan dudas sobre una actividad académica.

Posibilita cuando el docente no esté conectado, los estudiantes puedan ayudarse al momento, a través de mensajes de un tema determinado.

Desventajas de WhatsApp en la educación

Necesidad de tener un dispositivo y acceso a Internet que no es gratuito.

Tiene una pantalla pequeña para visualizar textos o vídeos.

Resistencia por algunos miembros de la comunidad educativa para utilizar esta aplicación en el ámbito educativo.

Su uso en momentos inapropiados distrae el proceso de enseñanza- aprendizaje.

El envío de mensajes y comentarios inapropiados suponen una distracción.

Para algunos estudiantes esta herramienta la utilizan para la distracción y disminuye su tiempo real en el estudio de tema asignado.

La falta de una comunicación directa puede llevar a una mala interpretación de los mensajes o malentendidos.

No todos los miembros de la comunidad educativa usan esta aplicación digital de modo prudente y controlado.

No utilizan un correcto uso del lenguaje, signos de puntuación y cometen errores ortográficos.

Hay docentes que no creen en su utilidad pedagógica y estudiantes que no ven sus ventajas educativas.

.

Capítulo tres

Los grupos de Whatsapp del Colegio Simón Bolívar de octavo, noveno y décimo

1. Metodología

Las metodología cuantitativa, busca medir un fenómeno, cuantificar y expresarla en cifras, interpretar la información que se basa en números, es un método de investigación descriptivo, su objetivo establece analizar el comportamiento de una comunidad o muestra y los resultados se pueden utilizar en situaciones generales.

Esta investigación es un método que busca crear conocimiento acerca de una realidad, que en este caso son las personas que interactúan en un mundo digital y como las nuevas tecnologías de la información pueden generar conocimiento para beneficio de la humanidad. El Internet se concibe como un lugar social y cultural donde se genera miles de datos por parte de la personas todos los días, cada vez más gentes comparten su vida diaria en internet donde se poder acceder a su intimidad, buscan compartir experiencias de sus vidas con otras comunidades virtuales.

El método cuantitativo se recolectan datos que provienen de conceptos y variables, permite analizar estos datos utilizados en las ciencias sociales y adquirir un conocimiento profundo a través del análisis de textos y palabras, cada vez más investigadores utilizan las nuevas tecnologías de la información como teléfonos inteligentes, aplicaciones, con la ayuda de estas herramientas digitales, los investigadores pueden obtener datos en tiempo real y de varios temas.

Esta metodología en línea de análisis cuantitativo estudia la participación de las personas en escenarios virtuales donde se desarrollan prácticas, vivencias, comparten información que son objetos de análisis, a partir de esta interacción en espacios virtuales o creaciones en forma de discursos se trata de obtener conclusiones sobre lo esencial del funcionamiento de dichas comunidades. La investigación cuantitativa es un método estructurado de recopilación y análisis de información que se obtiene a través de diversas fuentes.

Los investigadores han comenzado a investigar el uso de las tecnologías digitales, en distintos contextos, la participación de las personas y sus relaciones sociales en todo tipo de actividades a través de internet, la interacción mediada por los medios digitales y la aparición de comunidades virtuales, constituyen un objeto de conocimiento para la producción de conocimiento y su comprensión.

El diseño de este estudio de caso es cuantitativo descriptivo con el objetivo de la obtención y procesamiento de información, de los estudiantes de esta institución educativa, que proporcionen datos que permitan realizar un diagnóstico de su realidad digital en la que se encuentra la población estudiada, donde se emplearan técnicas para llegar a cabo su análisis enmarcados en una relación causa – efecto.

La población a la que va dirigida la investigación está compuesta por los estudiantes de octavo, noveno y décimo año del colegio Simón Bolívar que cursan la educación general básica, en el desarrollo de esta investigación participaron 395 adolescentes quienes se les aplicó un cuestionario, que tienen una edad entre 12 a 15 años, el objetivo fue conocer su interacción con WhatsApp una herramienta digital y se realizaron entrevistas a varios jóvenes que compartieron sus testimonios sobre el manejo de esta plataforma.

El desarrollo y aplicación de las encuestas, entrevistas, se centró en tres aspectos:

Conectividad.- se identificó si los estudiantes cuentan con internet, si tienen dispositivos digitales, cuales son los sistemas de mensajería que más utilizan, además se identificó a través de que dispositivos acceden a los de grupos de WhatsApp, y el tiempo invertido por esta herramienta digital.

Tipo de comunicación.- en este aspecto se identificó que mensajes se transmiten por estos grupos, cuál es su efecto comunicacional y si el uso de esta herramienta digital son favorables para establecer una buena comunicación entre sus participantes.

Tipo de interacción.- se observó cómo es la interacción de los estudiantes dentro de estos grupos de WhatsApp y la revolución de la tecnología tiene beneficios para los estudiantes que pertenecen a estos grupos.

El instrumento empleado para obtener información de la muestra seleccionada de adolescentes fue la encuesta, la cual constó de 10 preguntas que fueron diseñadas con el propósito de conocer el tipo de conectividad, el tiempo que emplean en esta herramienta digital, tipos de mensajes, interacción de los participantes, que tienen los estudiantes de esta institución educativa en esta aplicación digital y se realizaron

entrevistas a varios jóvenes quienes dieron sus testimonios que sirvieron para elaborar las estrategias para elaborar el plan estratégico de comunicación.

Durante el desarrollo de esta investigación se tuvo conversación con los responsables que administran los grupos de Whatsapp, para informarle sobre el objetivo de la investigación y que me agreguen a esta herramienta digital como un miembro más, planificar la fecha donde se aplicarían las encuestas a los estudiantes y buscar un espacio para no interrumpir sus actividades dispuestas por las autoridades del colegio para realizar las entrevistas.

Para conocer el criterio de los estudiantes de esta institución, se seleccionó a la educación superior básica superior que comprende octavo, noveno y décimo año, las edades de los adolescentes que intervinieron en este proceso comprenden entre 12 a 15 años, siendo un total de 395 estudiantes que participaron en la encuesta.

Se va aplicar el método cuantitativo a los estudiantes de octavo, noveno y décimo año de la Unidad Educativa Simón Bolívar en 12 grupos de Whatsapp, durante todo el mes de diciembre del 2020, donde se investigara la interacción, cual es la comunicación, que tipo de información circula por este medio virtual, que comparten los estudiantes de estos grupos y cuales mensajes envían y cuales reciben, la conectividad y usos y tiempos.

Se aplicó la técnica de la observación participante, donde estuve integrado como un miembro activo y pasivo a estos 12 grupos de WhatsApp de esta institución educativa, que se componen de la siguiente manera: 4 grupos de Whatsapp de octavo, 4 grupos de Whatsapp de noveno y 4 grupos Whatsapp de décimo de educación general básica superior, estos grupos están integrados de 30 a 33 miembros o participantes.

En estos 12 grupos de Whatsapp fui agregado por los administradores de este recurso digital, donde estuve observando cómo interactúan los participantes y que tipo de información circula dentro de esta herramienta digital, esta técnica es importante para conocer como son las dinámicas y tener una información más verificada.

2. Recolección de la información e interpretación de resultados

Recolección de la información

Para la aplicación de este método se realizó de la siguiente manera:

Recogida de datos.- este proceso comienza cuando un investigador se encarga sobre un estudio de un contenido, en este caso se recolectó los principales datos e información de los 12 grupos de WhatsApp de los estudiantes de octavo, noveno y

décimo año de la Unidad Educativa Simón Bolívar, que son una comunidad virtual de estudiantes mediante encuestas y entrevistas.

Duración de la fase de recogida de datos.- Lo habitual es que el seguimiento se realice a lo largo de un tiempo para obtener una información que otorgue credibilidad y conclusiones, en esta investigación los datos fueron recopilados durante el mes de diciembre del 2020.

Herramientas digitales: en esta fase se recolectó la información por medio de encuestas a los estudiantes, la aplicación utilizada fue Google Forms, que es un utilitario de Google Drive, y se realizó entrevistas a los alumnos mediante la aplicación digital Zoom que es una plataforma de servicio de video conferencia para sacar las conclusiones del presente trabajo.

Estos son los principales resultados que se obtuvieron de los estudiantes de esta institución educativa.

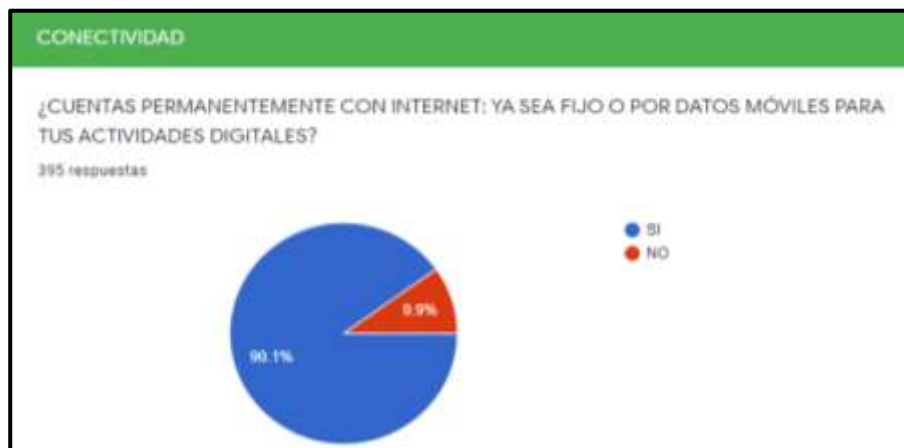


Figura 1. Respuestas de los estudiantes a las preguntas sobre conectividad, por Lenin Bustos.

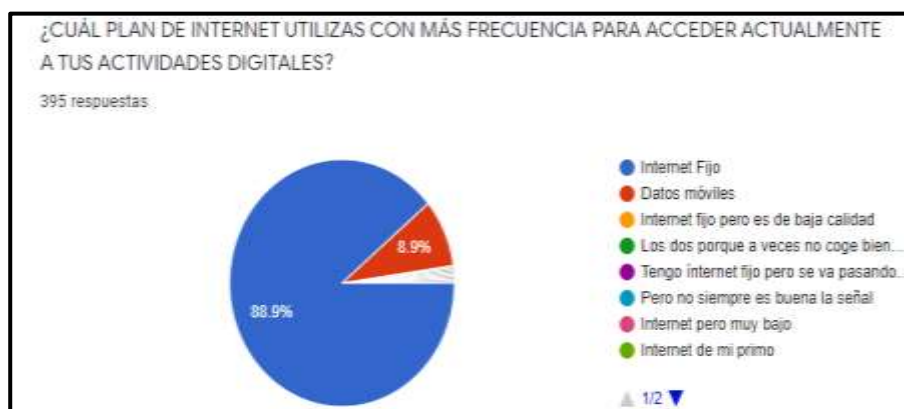


Figura 2. Respuestas de los estudiantes a las preguntas sobre conectividad, por Lenin Bustos.

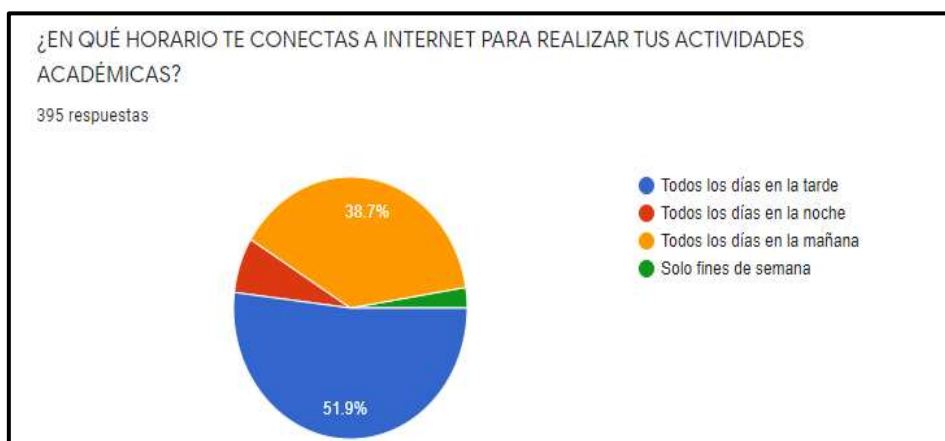


Figura 3. Respuestas de los estudiantes a las preguntas sobre conectividad, por Lenin Bustos.

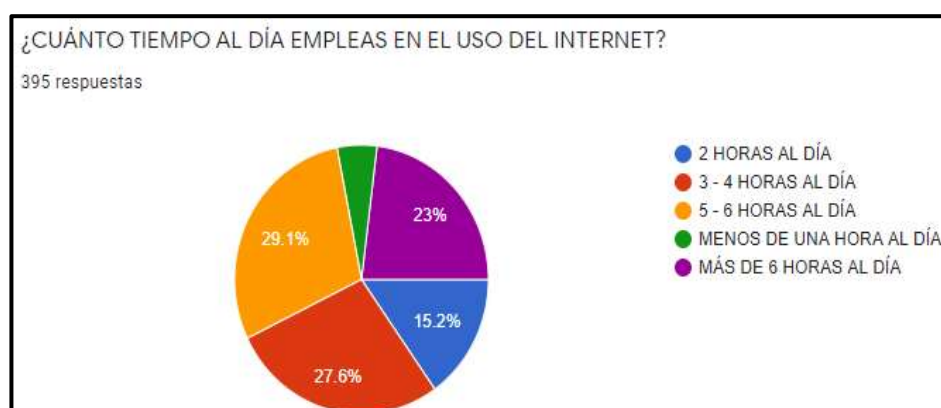


Figura 4. Respuestas de los estudiantes a las preguntas sobre conectividad, por Lenin Bustos.

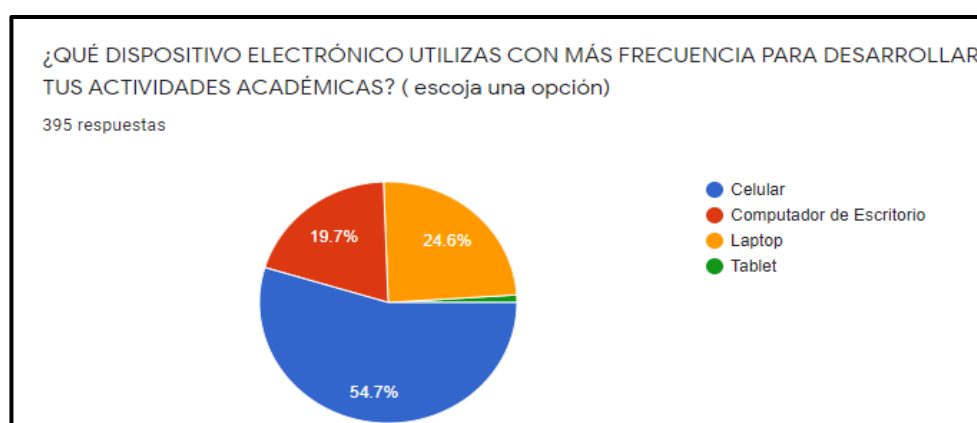


Figura 5. Respuestas de los estudiantes a las preguntas sobre conectividad, por Lenin Bustos.

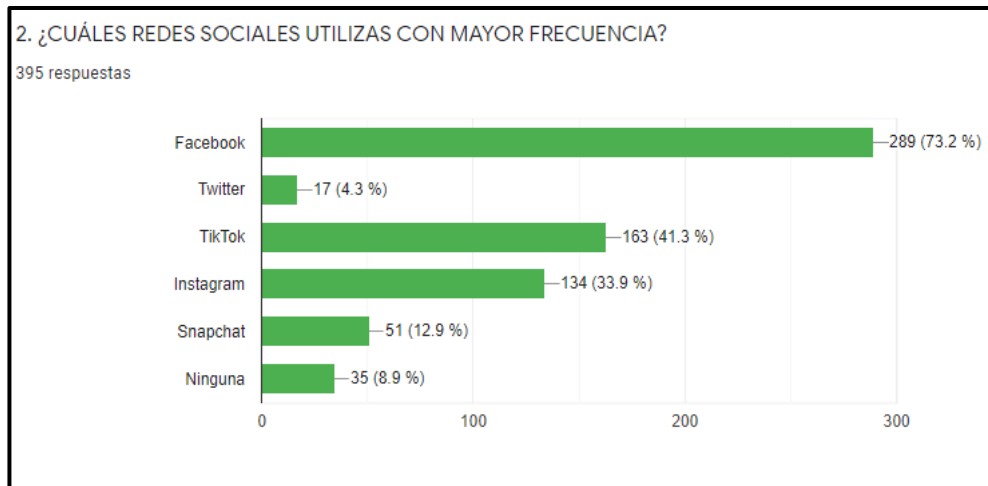


Figura 6. Respuestas de los estudiantes a las preguntas sobre uso de redes sociales, por Lenin Bustos.

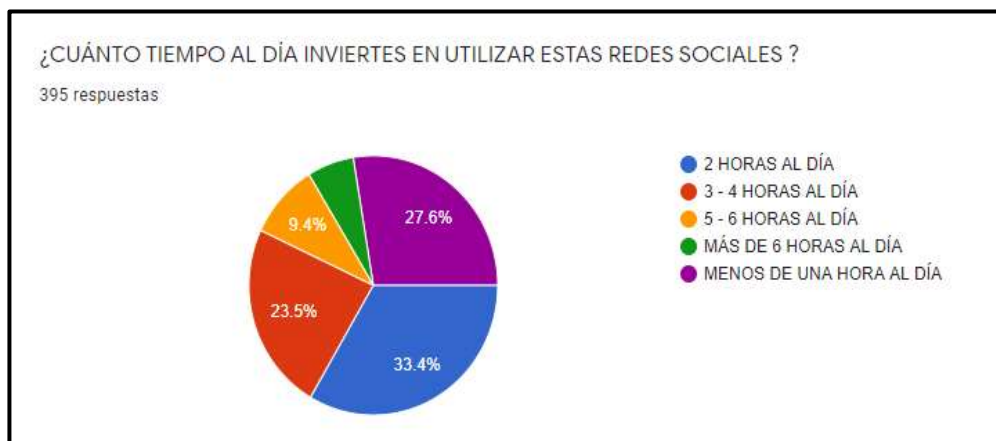


Figura 7. Respuestas de los estudiantes a las preguntas sobre uso de redes sociales, por Lenin Bustos.



Figura 8. Respuestas de los estudiantes a las preguntas sobre comunicación digital, por Lenin Bustos.

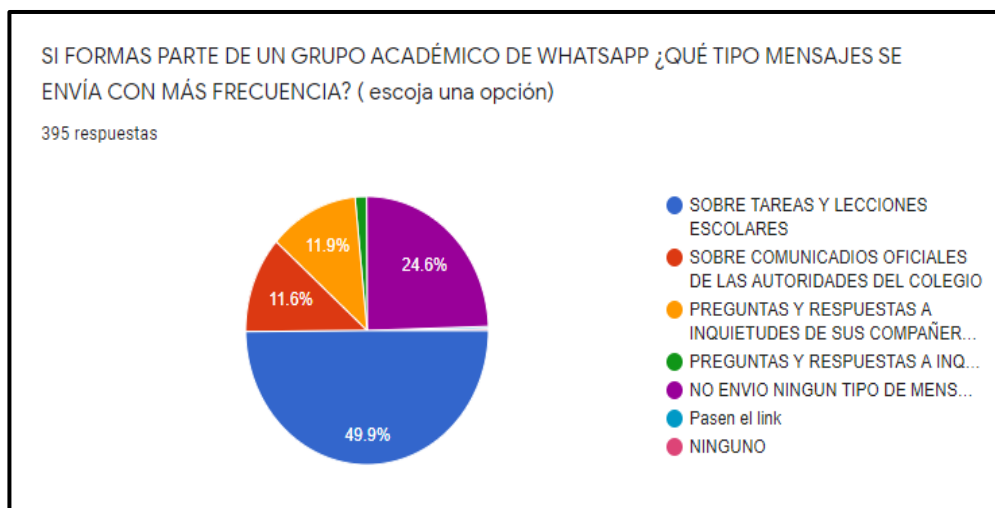


Figura 9. Respuestas de los estudiantes a las preguntas sobre comunicación digital, por Lenin Bustos

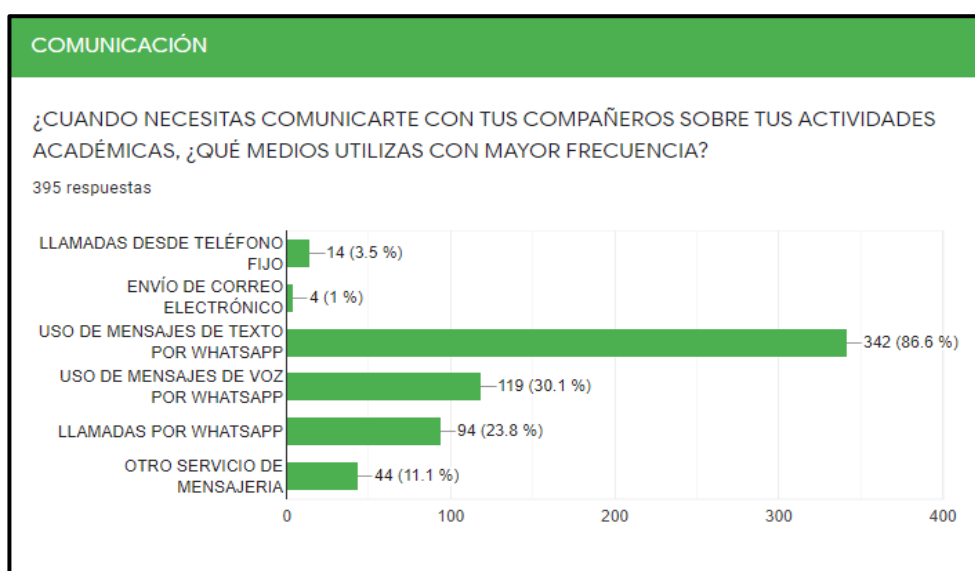


Figura 10. Respuestas de los estudiantes a las preguntas sobre comunicación digital, por Lenin Bustos

Interpretación de los resultados

Interpretación humana.- una vez que estuvo recopilada la información comienza el proceso humano del investigador, donde se analizó todas las valoraciones y opiniones de los estudiantes, se interpretaron las estadísticas obtenidas de las encuestas y de las entrevistas.

Se ejecutó una encuesta a los estudiantes para realizar un diagnóstico de la comunicación interna en la institución y mediante la observación participante se pudo sacar algunas conclusiones para implementarlo en el plan estratégico de comunicación.

En esta parte se analizan los resultados cuantitativos de las encuestas aplicadas a 395 estudiantes de la Unidad Educativa Fiscal Simón Bolívar de octavo, noveno y décimo año de educación básica, de 12 grupos de WhatsApp, acorde a las dimensiones planteadas: conectividad, comunicación, uso y tiempos que se presenta en los grupos de WhatsApp.

No se puede negar que WhatsApp en la actualidad tiene una tendencia comunicativa que está revolucionando las formas de comunicarnos, los estudiantes utilizan esta herramienta digital para la transmisión y búsqueda de información, el aprendizaje o el ocio, porque permite mejorar la accesibilidad de determinados grupos a ciertos ámbitos culturales, sociales, políticos, económicos, etc.

Los estudiantes tienen un con apoyo en WhatsApp como una herramienta de comunicación directa con el docente en cualquier momento, puede enviar sus inquietudes que se les presentan al instante, la mayoría de los participantes utilizan esta aplicación como un recurso pedagógico en un entorno educativo, es utilizado para comentar sobre las tareas, reuniones y las políticas escolares.

Esta herramienta digital se utiliza para recolectar y enviar datos que pueden ser fotos, vídeos, grabaciones de voz, mensajes de forma inmediata siempre que haya conexión a internet y están siendo utilizados por todos los integrantes de la comunidad educativa no solo con fines comunicativos, sino en también en el ámbito pedagógico en el proceso de enseñanza – aprendizaje.

WhatsApp es un recurso utilizado en estos últimos años, una aplicación útil para comunicarnos con cualquier persona y en cualquier momento de manera instantánea, las personas pertenecen a grupos de WhatsApp donde pueden comunicarse con varias personas a la vez, la comunicación en estos grupos es a través del lenguaje escrito, por mensajes de voz o llamadas telefónicas.

Existen algunos tipos de grupos WhatsApp como el de los amigos, con la intención de mantener conversaciones sobre cualquier tema, pero también se forman grupos más específico como: grupo de estudiantes, compañeros de trabajo, equipo deportivo, familiares, que con un solo mensaje, se les puede informar de algo concreto y de interés para todos.

Estas herramientas digitales se han incorporado a las dinámicas de las personas según diferentes contextos, la denominada aplicación «Grupos WhatsApp», se emplea como elemento de comunicación interpersonal donde las comunidades virtuales comparten intereses comunes de cada miembro.

En estos grupos de WhatsApp la comunicación es más fácil y rápida, porque la información circula de forma automática, permitir el intercambio de conocimientos, actúa como un puente entre la división física y digital, donde pueden acceder a la información automáticamente y ofrece oportunidades para expresarse libremente en un entorno sin restricciones y elimina algunas limitaciones que existen en otros sistemas de comunicación, etc.

Esta aplicación digitales es fácil de manejar solo necesita que el dispositivo electrónico esté conectado al internet para que funcione, en comparación con otras formas de comunicación, tiene la capacidad de enviar un número ilimitado de mensajes, sea de texto o mensajes de voz y tiene la capacidad de realizar llamadas telefónicas, por medio de esta herramienta pueden compartir con sus compañeros, emociones, sentimientos, información.

Estas tecnologías, como cualquier otro modo de socialización, constituyen prácticas y medios de construcción del mundo y el conocimiento, han irrumpido con fuerza en diferentes áreas, aún queda un largo camino para conocer sus efectos en la humanidad, es una herramienta personal y grupal que dentro de la era digital se está posicionado por mayor fuerza.

De los resultados de las encuestas aplicadas a los estudiantes se obtiene que el 90.1%, cuenta con servicio de Internet, esto evidencia que la gran mayoría de jóvenes tienen conectividad para realizar las actividades académicas, pero existe un 9,9 %, de jóvenes que no tienen conectividad, porque no tienen la capacidad económica para contratar un servicio de internet,

De los datos obtenidos de la conectividad de los estudiantes se observa que el 88,9 % tiene un internet fijo que es ofrecido por un servicio proveedor de internet como Netlife, CNT, Claro, tienen la posibilidad económica para contratar el servicio de internet en casa; y 8,9% tienen datos móviles que son recargas de celular para tener internet para realizar sus actividad académicas y un 0,3 tienen un servicio malo de internet donde no tienen buena señal o es muy baja, o un familiar les presta el servicio de internet o tienen que ir a lugar establecido para tener una buena red para poder comunicarse para hacer cualquier actividad de la institución.

El horario que los jóvenes se conectan a internet para realizar actividades digitales son: el 51,9 % lo realizan todos los días en la tarde, el 38,7 se conectan todos los días en la mañana, el 6,8% se conectan a internet todos los días en las noches y solo el 2,5 se conecta los fines de semana, con esto se demuestra que los estudiantes están

conectados la mayoría entre semana para realizar cualquier actividad digital y muy pocos se conectan los fines de semana, donde realizan cualquier otra acción fuera del internet.

En relación al tiempo que invierten los jóvenes en estar en el internet, se puede observar que el 5,1 están menos de una hora en el internet, el 15,2 están conectados 2 horas al día, el 27,6 están en el internet de 3 a 4 horas diarias, el 29,1 % están en el internet de 5 a 6 horas diarias y el 23 % están conectados más de 6 horas al día, es evidente que los chicos destinan una gran cantidad de tiempo para estar en el internet, realizando cualquier actividad porque tienen libertad para hacerlo y cuentan con las herramientas necesarias.

En este contexto, los padres de familia proveen un servicio de internet a sus hijos facilitando el acceso a la red; si no existe un direccionamiento claro, en cuanto a los beneficios, usos, afectaciones y límites, pueden los estudiantes de esta institución darle un mal uso a las herramientas que ofrece la tecnología digital.

Los dispositivos electrónicos que utilizan con mayor frecuencia para sus actividades digitales o académicas: el 54,7 utilizan el celular, un 19,7 emplean una computadora de escritorio, un 19,7 manejan una laptop y un 1% usan tablets, más de la mitad de estudiantes utilizan el celular como un herramienta para poder conectarse al internet, comunicarse con su familia o realizar alguna actividad académica, lo que confirma el gran impacto que ha producido el teléfono móvil en los jóvenes, consideran al celular como una herramienta para realizar sus actividades académicas.

Lo que llama la atención en este grupo es que solo el 1% poseen tablets lo que significa que es una herramienta que no les llama la atención para utilizar en las actividades digitales y el resto utiliza laptop y computadora de escritorio que permite la participación y comunicación dentro de medios digitales.

Los sistemas de mensajería que utilizan los estudiantes en esta institución educativa son: 70,0 WhatsApp, 20,0 Facebook, 9,0 Telegram y 1,0 Threema este mundo está dominado por las tecnologías, los estudiantes de octavo, noveno y décimo año de educación básica son nativos digitales, esto les permite comunicarse y establecer relaciones con otras personas mediante estas herramientas digitales, la más utilizada es WhatsApp por las distintas facilidades que ofrece en el envío y recepción de mensajes, es una aplicación de comunicación en tiempo real, su manejo es fácil, permite la circulación de la información de forma rápida y sencilla.

Los sistemas de mensajería son un medio de comunicación utilizado por muchas personas en general por los jóvenes generalmente usan imágenes, fotografías, videos, música o textos con el fin de compartir con sus amigos vivencias personales, o cualquier información que desean transmitir por estos medios digitales, estos espacios se han convertido donde pueden expresar sus sentimientos y pueden verificar a quién les agradó o no el mensaje enviado.

En relación al tiempo que invierten los jóvenes en el uso de sistemas de mensajería, se puede observar: 27,6 menos de una hora, 33,4% de 2 a 4 horas al día, mientras que el 23,5 de 3 a 4 horas al día, el 9,4 de los adolescentes usan de 5 a 6 horas diarias y solo 6,1 utilizan más de 6 horas al día. Es indiscutible que los estudiantes de esta institución educativa destinan una gran cantidad de tiempo al manejo y uso sistemas de mensajería, cuentan con las herramientas necesarias como un servicio de internet en la casa, la gran mayoría de jóvenes tienen conectividad, pueden acceder a estas herramientas digitales en cualquier lugar y momento.

La dependencia que ha generado las herramientas digitales de comunicación en los jóvenes a través de un dispositivo electrónico, es una complicación ya que se olvidan de cosas importantes como la familia, compartir con sus amigos de forma física, practicar algún tipo de deporte, los jóvenes cuando están en exceso en la redes sociales se presentan problemas como un vicio, porque bloquea el diálogo y los espacios para compartir de forma física con sus familias, amigos y promueve el individualismo y la poca expresividad cuando.

Los sistemas de mensajería se han convertido en un fenómeno de irreversible en constante despliegue de posibilidades para las relaciones con otras personas y aluden a que, en una red social, pueden encontrar con quienes compartir intereses, preocupaciones o necesidades. Estas redes dan la oportunidad de que las personas se sientan integradas a un grupo, accedan a un amplio cúmulo de información de la más diversa naturaleza; pero, sobre todo, los adolescentes y jóvenes e incluso niños, pasan muchos momentos de su vida en el entorno virtual, limitando los espacios de sociabilidad y de intercambio físico. (Hernández, Yanez, y Carrera 2017, 2)

En los últimos años los sistemas de mensajería se posicionan como un medio de comunicación para la actividad humana, porque permite la posibilidad de relacionarse en línea con otras personas y establezcan un intercambio, son herramientas sociales que conecta a los jóvenes con sus amigos y otras personas basados en amistades, intereses, actividades en común y vínculos con otras personas.

El mal uso de estas herramientas digitales pueden causar problemas como distracción, pérdida de tiempo, y de privacidad, mala comunicación con la familia, entre otros aspectos negativos, sin embargo el uso de estas aplicaciones por parte de los jóvenes puede ser una herramienta interesante, porque les permite trabajar en grupo, si tienen dificultades para reunirse de forma presencial pueden reunirse de forma virtual, puede ser un recurso para el aprendizaje pero partiendo del control por parte de padres y maestros de cuándo, como y dónde utilizar.

Los sistemas de mensajería se encargan de generar y difundir información dentro de la misma, son interactivas y poseen un conjunto de opciones con el objetivo de entretener al usuario; permitiendo contactarse con personas con las que se han perdido comunicación en años y a su vez les posibilita manejar intereses comunes entre sí, facilitando el acceso a la información publicada a través de una red de contactos, favoreciendo la comunicación directa, intercambio de información, fotografías, juegos, foros, servicios de mensajería y webcam. (Hernández, Yanez, y Carrera 2017, 4)

La siguiente parte es la comunicación que existe en los grupos de Whatsapp y cual es interacción por parte de los jóvenes de esta institución educativa.

Los estudiantes forman parte de los grupos de Whatsapp de la siguiente manera: 92,7 de jóvenes pertenecen a estos grupos, mientras que el 7,3 no forman parte de esta aplicación digital, la mayoría de estudiantes utilizan esta herramienta como medio de comunicación habitual, porque les permite compartir con muchas personas, a tiempo real, transmiten información, los participantes utilizan a diario y entran repetidamente a esta aplicación, a modo de lectura o con una contribución sobre el tema que se estén tratando.

Concretamente la comunicación digital en la aplicación grupos de Whatsapp es señalada como una de las más útiles en el contexto comunicativo, porque permite llegar de forma instantánea a un gran número personas y compartir la información de manera rápida, es una herramienta atractiva para la comunicación simultánea para los seres humanos porque influye en las dinámicas y relaciones individuales y grupales.

En este contexto los participantes intercambian información de la siguiente manera: el 49,9 intercambian información sobre tareas y lecciones escolares, el 11,6 transmiten mensajes sobre comunicados oficiales de las autoridades del colegio, 11,9 existe una retroalimentación de la información mediante preguntas y respuestas a inquietudes de sus compañeros y un 24,6 no transmite ningún tipo de mensaje, estos

estudiantes solo están para recibir información no tienen una participación activa en los temas que estén tratando.

En esta investigación mediante la observación participante se concluye que estos grupos de Whatsapp que pertenecen los estudiantes de estos 3 años de educación básica superior, es un grupo académico, porque la comunicación digital que circula por esta aplicación se tratan de contenidos como tareas escolares, lecciones, horarios de clase y comunicados oficiales de las autoridades de la institución, no surgen otros temas relacionados con el ocio, deportes, familiar, eventos, sociales, políticos o de interés común, vida cotidiana, comentarios en tono de humor, etc.

Los estudiantes utilizan algunas aplicaciones digitales para comunicarse con sus compañeros pero las más utilizadas son: uso de mensajes de texto por Whatsapp con el 86,6%, utilizan mensajes de voz por Whatsapp con 30,1%, y llamados por Whatsapp con el 23,8, esta aplicación digital es la más usada por los estudiantes de esta institución educativa, otras aplicaciones como el correo electrónico con un 1%, otro servicio de mensajería tiene un 11% y el teléfono fijo es la que menos utilizan para comunicarse con sus compañeros con un 3,5. Whatsapp es la plataforma digital más utilizada por los estudiantes porque tiene un manejo sencillo para comunicarse con sus compañeros dentro de este grupo académico.

La estrecha interacción de los participantes de estos grupos se reflejan en la forma de comunicación en la plataforma, es una herramienta social, en todo caso cambia o complejiza las relaciones sociales a través de medios digitales, en la actualidad el nuevo método de comunicación es online en las sociedades digitales.

Esta herramienta digital modifica los modos de comunicación, un ejemplo: estos grupos de Whatsapp son utilizados como foro para la toma de decisiones donde se publica una serie de mensajes, de modo que los participantes activos y pasivos de alguna manera influye en la toma de decisiones del tema que están tratando.

Otro tema importante son los procesos de comunicación online, es la conformación de códigos o textos escritos creados por estudiantes, que tienen un significado, que solo los miembros de estos grupos saben cómo descifrar los mensajes, y favorecen la formación de la identidad grupal.

Los grupos de Whatsapp son atractivos porque permiten que las personas participen en este medio digital en grandes cantidades de forma sencilla, el manejo de esta herramienta es simple, porque permite conformar un espacio donde los jóvenes

comparten información online, los participantes tienen una interacción de forma conjunta.

Otro elemento comunicativo que se presenta en estos grupos es la interacción de los participantes que se produce dentro de este medio digital, los participantes activos son un 40% y el 60% de jóvenes son pasivos no tienen participación o interacción con sus compañeros, los jóvenes están dentro de estos grupos para recibir información, no existe una interacción con sus compañeros, los participantes activos adquieren y asumen roles, se identificó la presencia de roles como: los/as líderes, portavoces, algunos de estos son los que más información transmiten en estos grupos.

En este contexto los jóvenes manejan bien esta herramienta digital, porque son nativos digitales, para acceder a información y transmitir conocimiento, el manejo de esta tecnología es fácil, sencillo y ágil, estas herramientas digitales han modificado la forma de comunicarse de las personas, mediante la plataforma Whatsapp, dentro del contexto familiar, académico y personal.

3. Plan estratégico de comunicación

Con los resultados de esta investigación con el caso de estudio de los grupos de WhatsApp de los estudiantes de octavo, noveno y décimo años del Colegio Simón Bolívar, desarrollando técnicas como, observación participante, encuestas, entrevista, se desarrolla una propuesta de un plan estratégico de comunicación en esta institución con el propósito de desarrollar una propuesta con análisis FODA, objetivos, estrategias, acciones, identificar públicos, con la finalidad de mejorar la comunicación de esta institución educativa.

Para esto utilizaremos una metodología, que es el análisis FODA, en el caso de la Unidad Educativa Fiscal Simón Bolívar donde se presentan los siguientes resultados.

Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> - Institución emblemática y de influencia en el sector. - Aparición de nuevas herramientas tecnológicas que facilitaran la comunicación de todos los miembros de la comunidad educativa. - Se cuenta con el respaldo de las autoridades del distrito D04 para que autoricen 	<ul style="list-style-type: none"> - El Ministerio de Educación no tiene proyectos para la planificación de comunicación en instituciones fiscales. - Existe incertidumbre en la comunidad educativa ante los cambios presentados por parte del Ministerio de Educación en las

<p>actividades para el fortalecimiento de la comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modificar las políticas de comunicación en la institución donde existen espacios tecnológicos para su implementación. 	<p>planificaciones y en el curriculum.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambios acelerados en las nuevas tecnologías de la información y comunicación. - Inestabilidad laboral que puede proceder en rotación del personal docente de la institución.
Debilidades	Fortalezas
<ul style="list-style-type: none"> - Falta de una persona que planifique, gestione la comunicación en la institución educativa. - Al ser una institución pública no tiene suficiente presupuesto para asignarlos a objetivos comunicativos. - La comunicación entre miembros de la comunidad educativa es limitada, los padres de familia y estudiantes no tienen mucha información de algunos temas académicos. - El personal docente, padres de familia y estudiantes tienen un uso limitado de medios tecnológicos de comunicación para estar informados sobre actividades académicas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de herramientas tecnológicas como Whatsapp por parte de la comunidad educativa. - La calidad del servicio educativo ofrecida por la institución es percibida por la mayoría por estudiantes y padres de familia como muy buena. - Cumplimiento de leyes, normas, políticas emitidas por el Ministerio de Educación lo que facilitará el cumplimiento de políticas comunicacionales. - La comunidad educativa se idéntica con la misión, visión, y filosofía de la institución por ser considerado un colegio emblemático.

Figura 11. Tabla de matriz FODA, por Lenin Bustos.

Objetivos del plan estratégico

Objetivo general

Desarrollar estrategias de comunicación a través de la aplicación WhatsApp como medio oficial para difundir políticas educativas y asuntos relacionados con las tareas escolares hacia estudiantes y padres de familia de la Unidad Educativa Simón Bolívar.

Objetivos específicos

Crear una base de datos que contenga números de teléfonos, mails personales de estudiantes, padres de familia para poder dirigir la información a grupos específicos.

Establecer un grupo de WhatsApp institucional donde estén integrados todos los miembros de la comunidad educativa para que retroalimenten la información a sus grupos específicos.

Diseñar la normativa del uso de los grupos de WhatsApp para mejorar los canales de comunicación para que la información llegue a estudiantes, padres de familia a todos por igual.

Enviar la información a todos los grupos WhatsApp sobre las políticas educativas y tareas escolares para garantizar el cumplimiento efectivo de la comunicación.

Identificación de los públicos

En la Unidad Educativa Fiscal Simón Bolívar se identifica que existen dos tipos de públicos: internos son los que interactúan dentro de la institución como estudiantes, docentes, autoridades, personal administrativo y de apoyo, personal DECE; externos los que están fuera de la interacción de la institución los principales son: padres de familia, Distrito 17D04, Ministerio de Educación, una vez identificados los públicos y clasificados se establece una priorización y las características de cada uno.

Ministerio de educación.- formular políticas de educación donde establece criterios, parámetros que contribuyan el mejoramiento educativo de acceso, calidad, equidad y asesor a los distintos distritos en aspectos relacionados en la educación.

Distrito 17D04.- encargado de asesorar la cobertura y calidad de los servicios educativos en todos sus niveles y modalidades, planificar la oferta educativa que existe en el país y coordinar las acciones con las instituciones educativas donde fortalecerá la gestión educativa de forma equitativa e inclusiva.

Las autoridades de la institución se clasifican de la siguiente manera:

Rector.- cumplir con las normas, objetivos del Sistema Nacional de Educación donde aplicarán las políticas educativas, los derechos y obligaciones de los actores educativos y administrar la institución educativa y responder por su funcionamiento.

Vicerrector.- dirigir los niveles, subniveles, áreas, comisiones donde mantiene contacto con sus responsables, administrar el proceso de diseño y ejecución de planes o proyectos institucionales y asesorar, supervisar el trabajo docente en la parte académica,

Inspector general.- registrar asistencia de los docentes y estudiante, promover y controlar el cumplimiento de las normas convivencia y de la disciplina en la institución y organizar la presentación del estudiantado en actos sociales, culturales, deportivos etc.

Subinspector general.- en las instituciones donde exista Subinspector general, deberá cumplir con las funciones delegadas por el Rector y controlar la parte disciplinaria de los estudiantes.

Docentes Inspector.- las instituciones que tengan más de 750 estudiantes deben contar con docentes inspector, tiene la función de crear un ambiente de disciplina y de orden para el proceso educativo en los cursos asignados y tener carga horaria en una asignatura.

Personal DECE.- planificar actividades educativas que beneficien el proceso de inclusión de los estudiantes mediante charlas, debates, foros y desarrollar actividades con padres de familia y docentes para fomentar la corresponsabilidad en el proceso educativo.

Docentes.- coordinar acciones académicas con los cursos que estén a sus cargo, acompañar a los estudiantes en proceso de aprendizaje – enseñanza, elaborar, ejecutar la planificación del currículo nacional y tener dialogo constante con todos los miembros de la comunidad educativa.

Personal de apoyo y administrativo.- informar al público sobre algún trámite, documento, según el caso y deberá cumplir con las funciones delegadas por el Rector dentro de sus dependencias.

Estudiantes.- deben acudir puntualmente a sus clases según horario, obedecer las normativas del código de convivencia de la institución y cumplir con los derechos y deberes que están Ley Orgánica de Educación Intercultural y Bilingüe.

Padres de familia.- ejercer respeto de los derechos de los estudiantes en la institución educativa, hacer cumplir a sus representados las políticas educativas públicas, y colaborar con el personal docente en el desarrollo de actividades educativas.

Identificación de los mensajes

Los mensajes que transmiten los miembros de la comunidad educativa son un enfoque central, dentro del diseño e implementación del plan estratégico de comunicación que permite generar credibilidad, confianza, prestigio a la Unidad Educativa Fiscal Simón Bolívar y el bienestar y satisfacción de los estudiantes, docentes y padres de familia para trabajar de una forma colaborativa y recíproca.(nótese en figura 12 en donde se presenta una tabla de matriz de públicos, mensajes y formas de contacto)

Públicos	Mensajes	Formas de contacto
Autoridades	<p>Enviar información a los docentes para que retroalimenten la información a los estudiantes y padres de familia sobre las políticas educativas.</p> <p>Constante comunicación por medios digitales de comunicación con padres de familia, docentes y estudiantes.</p> <p>Elaboración de los cronogramas de trabajo para docentes, estudiantes y padres de familia sobre los temas educativos.</p> <p>Organizar reuniones de trabajo con docentes sobre temas del ambiente educativo.</p>	<p>Boletines</p> <p>Mensajería electrónica.</p> <p>Circulares y oficios.</p> <p>Junta general de docentes.</p>
Docentes	<p>Enviar información a los estudiantes y padres de familia sobre las políticas educativas y tareas escolares.</p> <p>Constante comunicación con padres de familia y estudiantes.</p> <p>Responder a las inquietudes de estudiantes y padres de familia por los medios digitales de comunicación oficiales donde exista un feedback.</p> <p>Reunión entre docentes para definir estrategias sobre el envío y cumplimiento de tareas escolares.</p> <p>Organizar reuniones de trabajo con padres de familia y estudiantes sobre los temas del ambiente educativo.</p>	<p>Reunión de área de cada asignatura.</p> <p>Mensajería electrónica.</p> <p>Videoconferencias.</p>
Estudiantes	<p>Cumplir con el envío de tareas escolares en todas las materias,</p> <p>Cumplimiento de las todas las políticas educativas elaboradas por las autoridades del colegio.</p> <p>Cumplir con los horarios establecidos por la institución.</p> <p>Respeto a todos los integrantes de la comunidad educativa.</p>	<p>Mensajería electrónica.</p> <p>Videoconferencias.</p> <p>Grupos de estudio.</p>
Padres de familia	<p>Participar activamente en el proceso de aprendizaje-enseñanza de sus representados para cumplir con las actividades y acuerdos establecidos por la institución.</p> <p>Asistir a todas la reuniones organizadas por las autoridades del colegio.</p> <p>Estar en constante contacto con todos los docentes para conocer el proceso de aprendizaje- enseñanza de sus representados.</p>	<p>Mensajería electrónica.</p> <p>Videoconferencias.</p> <p>Convocatorias a padres de familia mediante una plataforma digital.</p>

Figura 12. Tabla de matriz de públicos, mensajes y formas de contacto, por Lenin Bustos.

El plan de acción

“El uso efectivo de una táctica está relacionado con el adecuado desarrollo de la fase estratégica en la cual se habrán considerado, entre otros aspectos, los factores del DOFA, los recursos disponibles, las características del público al que se quiera impactar y los mensajes que se den”. (Aljure 2015, 178) La comunicación y su planificación en las instituciones educativas públicas en el Ecuador es un tema no relevante para las autoridades y se trabaja de forma aislada, por eso es necesario aplicar en esta institución estrategias apropiadas que canalicen la información y comunicación. (nótese en figura 13 en donde se presenta una tabla de matriz del plan de acción)

Identificación de los indicadores

Según lo que queremos controlar podemos tener los siguientes indicadores en el plan de acción, “los indicadores de gestión están asociados a la formulación de las tácticas, canales, medios o actividades de comunicación que se planteen, mientras que los indicadores de impacto están asociados a la formulación de los objetivos de comunicación que se definan”. (Aljure 2015, 198) El plan estratégico de comunicación en la Unidad Educativa Fiscal Simón Bolívar, se efectuará bajo un control, monitoreo y supervisión que verificará el cumplimiento de las políticas del plan, así de las actividades realizadas, para esto se tomará en cuenta los indicadores de gestión e impacto. (nótese en figura 14 en donde se presenta una tabla de matriz de la identificación de los indicadores)

Objetivo estratégico	Táctica	Actividades	Cronograma	Presupuesto
Crear una base de datos que contenga la información de todos los miembros de la comunidad educativa.	Implementación de medios tecnológicos para la recolección y creación de la matriz de datos.	- Cada docente tutor de su curso asignado solicitará información para llenar una matriz de datos personales de estudiantes y padres de familia.	Segundo parcial durante el mes de enero.	Autogestión de los miembros de la comunidad educativa.
		- Toda la información recolectada por los docentes tutores se envía a las autoridades del colegio las mismas que receptorán y filtrarán esta información.	Segundo parcial durante el mes de febrero.	
		- Se implementará una base de datos que contenga números de teléfonos, mails personales, dirección domiciliaria de estudiantes, padres de familia para poder dirigir la información a grupos específicos.	La base de datos se creará en el Segundo parcial durante el mes de Marzo.	
Establecer un grupo de WhatsApp institucional para retroalimentar la información.	Crear nuevos canales de comunicación digital y mejorar los ya existentes.	- Los tutores socializarán a sus cursos respectivos que se creará un grupo de WhatsApp institucional y la normativa para manejar esta herramienta digital.	Durante la segunda semana de febrero por cronograma.	Autogestión de los miembros de la comunidad educativa.
		- Se creará un grupo de WhatsApp por paralelo que será administrada por los docentes tutores donde estarán inscritos todos los estudiantes y padres de familia.	Durante la tercera semana de marzo.	
		- Por los medios oficiales digitales de la institución se socializará la información a los miembros de la comunidad educativa.	Se desarrollarán diariamente, semanalmente, durante los tres parciales en el segundo quimestre.	

Enviar la información a la comunidad educativa sobre las políticas educativas y tareas escolares.	Optimizar la información que se enviara por los medios digitales.	- Dictar cursos sobre uso de plataformas digitales de comunicación que se implementarán hacia estudiantes y padres de familia.	Las reuniones con padres de familia se realizarán según cronograma todos los meses del segundo Quimestre.	Autogestión de los miembros de la comunidad educativa.
		- Por los grupos de WhatsApp de cada paralelo se enviará información a estudiantes y padres de familia sobre las políticas educativas y tareas escolares.	Se desarrollarán diariamente, semanalmente, durante los tres parciales en el segundo quimestre.	
		- Crear una página de Facebook que va ser administrada por un docente de la institución, que subirá a este medio información académica oficial, constante y que facilite la retroalimentación.	Se desarrollará durante el primer parcial del segundo quimestre.	
		- Reuniones periódicas con los padres de familia y estudiantes para capacitarlos donde conseguir la información y cualquier inquietud que tengan.	Las reuniones con padres de familia se realizarán según cronograma todos los meses del segundo Quimestre.	

Figura 13. Tabla de matriz del plan de acción, por Lenin Bustos.

Objetivo estratégico	Tipo de seguimiento	Tipo de indicador	¿Cómo?	¿Cuándo?
Crear una base de datos que contenga la información de todos los miembros de la comunidad educativa.	Informativo Exploratorio Descriptivo	Gestión	El 90% de estudiantes y padres de familia tienen que estar sus datos en la base de datos. Hasta el mes de marzo terminar la base de datos general con el 90% de datos informativos.	Segundo Quimestre desde enero hasta junio
		Impacto	Desarrollar objetivos de tener toda la información de estudiantes y padres de familia durante un período de 2 meses.	
Establecer un grupo de WhatsApp institucional para retroalimentar la información.	Informativo Exploratorio Descriptivo	Gestión	Lograr el 90% de estudiantes y padres de familia esté integrado en los grupos de WhatsApp. Lograr el 90% de personas capacitadas sobre el manejo de herramientas digitales de comunicación. Cumplimiento de un 90% de reuniones periódicas con los padres de familia.	Segundo Quimestre desde enero hasta junio
		Impacto	Lograr que el 100% de la comunidad educativa utilice herramientas digitales de comunicación.	
Enviar la información sobre las políticas educativas y tareas escolares.	Informativo Exploratorio Descriptivo	Gestión	Número de publicaciones, comunicados oficiales subidos a la página web oficial del colegio. Lograr que 2500 alumnos de 3000 estén informados sobre los temas académicos. Desarrollar cumplimiento de un 100 % de envió de en tareas, políticas educativas durante un período de 6 meses.	Segundo Quimestre desde enero hasta junio
		Impacto	Sondeo de la percepción de la comunidad educativa. Informe de los documentos subidos a la página web oficial.	

Figura 14. Tabla de matriz de la identificación de los indicadores, por Lenin Bustos.

El presente caso de estudio ha permitido tener una visión de cómo se maneja la comunicación interna en una institución educativa fiscal. Se puede asegurar que una adecuada política y estrategia de comunicación es el eje central para el desarrollo de la comunicación y las buenas relaciones entre todos los miembros de la comunidad educativa. Mediante la aplicación de un grupo de Whatsapp oficial administrado por un docente de la institución, donde estén integrados estudiantes y padres de familia, se podrá construir una adecuada y efectiva comunicación que llevará a la toma de decisiones oportunas en el ambiente académico, porque Whatsapp es la herramienta digital mas utilizada por los miembros de la comunidad educativa para recibir y transmitir información.

Conclusiones

El plan estratégico de comunicación sirve para una adecuada comunicación en una organización, es el eje para el desarrollo de las buenas relaciones de todos los miembros de la comunidad educativa, mejora los procesos y la motivación de las personas que la integran.

Este plan de comunicación estratégica se elaboró en una institución educativa mediante el estudio de caso de los grupos de Whatsapp, partió de un diagnóstico de comunicación interna, mediante la identificación de públicos se fortalecerán los canales y medios de comunicación buscando un correcto direccionamiento de la información.

El plan está construido con estrategias y tácticas que permitirán cumplir con los objetivos planteados, busca una comunicación efectiva que llevará a la toma de decisiones en el ambiente académico por los miembros de la comunidad educativa.

Los sistemas de mensajería se consolida como una herramienta digital que facilita el trabajo colaborativo entre docentes, estudiantes y padres de familia que busca la construcción conjunta de conocimiento.

WhatsApp es la herramienta digital más utilizada por los estudiantes de esta institución para comunicarse con toda la comunidad educativa, porque es una aplicación de comunicación en tiempo real, su manejo es fácil, permite la circulación de la información de forma rápida y sencilla.

WhatsApp se perfila como una herramienta de comunicación e interacción virtual síncrona y asíncrona para tener en cuenta en el diseño, implementación y evaluación de situaciones, proyectos o entornos académicos.

Los grupos de Whatsapp han transformado las dinámicas individuales y grupales convirtiéndolas en nuevas formas de comunicación e interacción, que determinan el accionar de cada participante de estos grupos y en donde se observa nuevos comportamientos, actitudes, intereses y todos los mensajes que circulan por esta herramienta digital.

Los participantes reconocen la funcionalidad de los grupos de Whatsapp como una herramienta que posibilita la comunicación digital, más de la mitad de los participantes utilizan el celular como el medio para poder conectarse al internet,

comunicarse con su familia o realizar alguna actividad digital, lo que confirma el gran impacto que ha producido el teléfono móvil en los jóvenes.

Los grupos de Whatsapp son atractivos porque permiten que las personas participen en este medio digital en grandes cantidades de una forma muy sencilla y el manejo de la herramienta es simple, porque permite conformar un espacio donde los jóvenes comparten información vía online.

La interacción en estos grupos de Whatsapp refleja que los jóvenes están en estos grupos solo para recibir información, no existe una interacción con sus compañeros y los participantes activos adquieren y asumen roles, se identificó la presencia de líderes o portavoces, estas personas son los que más información transmiten en estos grupos.

En esta investigación mediante la observación participante se determina que es un grupo de Whatsapp académico, la comunicación digital que circula por esta aplicación se trata de contenidos como tareas escolares, lecciones, horarios de clase y comunicados oficiales de las autoridades de la institución, no surgen otros temas para su discusión.

Lista de referencia

- Alba, Ainara Zubillaga, y Manuel Sánchez. 2015. "Tecnologías y diseño universal para el aprendizaje (DUA): experiencias en el contexto universitario e implicaciones en la formación del profesorado". *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*. (14) 1: 90-99. file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/Dialnet-TecnologiasYDisenoUniversalParaElAprendizajeDUA-5118309.pdf.
- Aljure, Andrés. 2015. *El plan estratégico de comunicación. Método y recomendaciones prácticas para su elaboración*. Universidad de La Sabana: UOC.
- Alberich, Pacual. 2005. *Comunicación audiovisual digital. nuevos medios, nuevos usos, nuevas formas*. Barcelon: UOC.
- Alfonso, Ileana. 2016. "La sociedad de la información, sociedad del conocimiento y sociedad del aprendizaje. referentes en torno a su formación." 24 noviembre. file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/DialnetLaSociedadDeLaInformacionSociedadDelConocimientoYS-5766698 (2).pdf.
- Arias, Manuel. 2016. "La digitalización de la conversación pública: redes sociales, afectividad política y democracia". *Revista de Estudios Políticos*. 173: 27-54. doi: <http://dx.doi.org/10.18042/cepc/rep.173.01>.
- Barrios, Andrés. 2009. "Los jóvenes y la red: usos y consumos de los nuevos medios en la sociedad de la información y la comunicación." *Revista Signo y Pensamiento*. 54 enero-junio2009:265-275. <https://www.redalyc.org/pdf/860/86011409017.pdf>.
- Cabero, Julio. 2004. "Nuevas tecnologías y lenguajes en la comunicación." *Revista electrónica de tecnología educativa*. (1). doi: 10.21556/edutec.1996.1.576.
- Cabrero, Julio, y Julio Palmero. 2017. "Las tecnologías de la información y comunicación para la inclusión: reformulando la brecha digital." *International Journal of Educational Research and Innovation*. (9): 16–30. <https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/2665>.

- Castells, Manuel. 2002. "Tecnologías de la información y la comunicación y desarrollo global." *Universitat Oberta de Catalunya*. 26 de noviembre. https://www.sem-wes.org/sites/default/files/revistas/rem7_6.pdf.
- . 2009. *Comunicación y poder*. Madrid: Alianza.
- Celaya, Javier. 2000. *La empresa en la web 2.0*. Barcelona: Grupo Planeta.
- Crogan, Patrick. 2016. "La automatización y digitalización de la vida cotidiana." *University of West England*. 24 noviembre. <file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/312861-Texto%20del%20art%C3%ADculo-442992-1-10-20160928.pdf>.
- Echeverría, Javier. 2008. "Apropiación Social de Las Tecnologías de La Información y La Comunicación." *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad - CTS*. 4 (10): 171-182. <https://www.redalyc.org/pdf/924/92441011.pdf>.
- Estrada, Anna, y Rodrigo Alsina. 2020. "El estudio de las teorías de la comunicación y la información". *Universidad Oberta de Catalunya*. 24 noviembre. http://cv.uoc.edu/annotation/f655cf5885db9a092fe911a4f3d5f495/645490/PID_00143704/PID_00143704.html.
- Giddens, Antony. 2000. *Un mundo desbocado. los efectos de la globalización de nuestras vidas*. España: Taurus.
- Hernández, Fabián Yanez, y Andrés Carrera. 2017. "Las redes sociales y adolescencias. repercusión en la actividad física". *Universidad de Guayaquil*. 22 de noviembre. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221836202017000200033.
- Ibarra, Diego. 2017. "Transformaciones y persistencias en la comunicación radiofónica: incidencia del uso de internet y la digitalización en la radio." 2 de diciembre. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/64105/Documento_completo.pdf-f-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Ixcot, Julio. 2017. *El uso de Whatsapp en la comunicación entre adolescentes*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Jenkins, Henry. 2008. *Convergence culture. La cultura de la convergencia de los medios de comunicación*. Barcelona: Paidós.

- Jordán, Hernán Galperin, y Wilson Peres. 2013. *Banda ancha en América Latina: más allá de la conectividad*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Longhi, Anahí Lovato, y Arnau Gifreu. 2020. *Narrativas Complexas*. Averio: Rio Editorial.
- Lopera, Luis. 2005. "Los estudios de la cibercultura en la biblioteca universitaria desde la perspectiva de las ciencias de la discusión". 7 diciembre. http://eprints.rclis.org/6481/1/ciencias_de_la_discusion_cibercultura.pdf.
- Manovich, Lev. 2008. *El software toma el mando*. file:///C:/Users/ADMIN/OneDrive/Documents/UNIVERSIDAD/Manovich__El_software_toma_el_mando1.pdf.
- Marin, Lucas. 2001. *La nueva sociedad de la información: una perspectiva desde Silicon Valley*. Madrid: Trotta S.A.
- Meneses, Gerardo. 2007. "Las nuevas tecnologías de la información." *Universitat Rovira i Virgili*. 29 noviembre. <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/8929/2Lasnuevastecnologiasdelainformacion.pdf?sequence=8>.
- Morduchowicz, Roxana. 2012. *Los adolescentes en las redes sociales la construcción de la identidad juvenil en internet*. Buenos Aires: Fondo de cultura económica de Argentina.
- Orihuela, José. 2006. Internet: *La hora de las redes sociales*. Navarra: Universidad de Navarra.
- Orozco, Guillermo. 2001. "Audencia, televisión y educación una decostrucción pedagógica de la televidencia y sus mediciones." *Revista Iberoamericana de Educación*. 27 (2011): 155-175. <https://www.redalyc.org/pdf/800/80002708.pdf>.
- Ortiz, Francisco. 2005. *La sociedad de la información*. Madrid: Autopistas Inteligentes.
- Pantoja, Antonio. 2011. "Los nuevos medios de comunicación social". *Universidad de Extremadura*. 12 (2011): 218-226. file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/Dialnet-LosNuevosMediosDeComunicacionSocial-3737961%20(1).pdf.
- Pedreño, Andrés. 2017. "La digitalización y la economía global. Visión general."

- Información Comercial Española, ICE: Revista de economía.* 897 (2017): 9-22.
<http://www.revistasice.com/index.php/ICE/article/view/1943/1943>.
- Pignuoli, Sergio. 2012. "Digitalización y convergencia tecnologica desde el punto de vista sociologico de la teoría general de sistemas sociales." *Revista electrónica gestión de las personas y tecnología.* 1 (13):
 file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/DialnetDigitalizacionYConvergenciaTecnologicaDesdeElPunto-4125271.pdf
- Piscitelli, Alejandro. 2006. "Nativos e inmigrantes digitales." *Revista Mexicana de Investigacion Educativa.* 11 (28): 179-184. <https://www.redalyc.org/pdf/140/14002809.pdf>
- Quintanilla, Miguel. 1989. *Tecnología: un enfoque filosófico*. Madrid: Fundesco.
- Rencoret, María Punín y Alison Martínez . 2014. "Medios digitales en Ecuador: perspectivas de futuro." *Revista Científica de Comunucación y Educacción.* 42 (21): 199-207. doi: <http://dx.doi.org/10.3916/C42-2014-20>.
- Ripani, María. 2013. "Convergencia y cultura digital en la industria del entretenimiento y de los medios." *Palermo Business Review.* 8: 25-66.
https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/rwe8/PBRespecial_02ripaniWEB.pdf.
- Romero, Luis, y Diana Rivera. 2019. *La comunicación en el escenario digital actualidad, retos y prospectivas*. México: Pearson. Edición Primera.
- Sánchez, Esmeralda. 2007. "Las tecnologías de información y comunicación (tic) desde una perspectiva social." *Revista Educare.* 12: 155-161.
 file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/DialnetLasTecnologiasDeInformacionYComunicacionTICDesdeUn-4781035.pdf.
- Sanchez, ILiena. 2017. "Una sociedad de la información basada en el intercambio de conocimientos y el aprendizaje". 6 de noviembre.
<http://www.sld.cu/entrevista/2016/05/17/una-sociedad-de-la-informacionbasada-en-el-intercambio-de-conocimientos-y-el->.
- Scolari, Carlos. 2008. *Hipermediaciones, elementos para una teoría de la comunicación digital interactiva*. Barcelona: Gedisa.

- Slimovich, Ana. 2016. "La Digitalización de la política y la vuelta de lo televisivo. El caso de los candidatos argentinos en Facebook." *Revista de Comunicación*. 15: 111-125. https://revistadecomunicacion.com/pdf/2016/6_Art111-127.pdf,
- Sunkel, Guillermo. 2006. *Las tecnologías de la información y la comunicación (tic) en la educación en América Latina. una exploración de indicadores*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Tubella, Imma. 2006. *De la comunicación de masas a la comunicación multimedia*. Barcelona: UOC.
- UNESCO. 2007. *Bases Sólidas: Atención y educación de la primera infancia*. Paris: Informe de seguimiento de la EPT en el mundo.
- Varela, Jose. 2015. *La brecha digital en España. estudio sobre la desigualdad postergada*. Madrid: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT.

Anexos

Anexo 1. Batería de preguntas sobre las que se aplicó la encuesta.

1. ¿CUÁL SISTEMA DE MENSAJERÍA UTILIZAS?

Facebook

- Whatsapp
- Threema
- Telegram
- Facebook

2. ¿CUÁNTO TIEMPO AL DÍA INVIERTES EN UTILIZAR ESTOS SISTEMAS DE MENSAJERÍA?

- 2 horas al día
- 3 - 4 horas al día
- 5 - 6 horas al días
- Más de 6 horas al día
- Menos de una hora al día

3. ¿CUÁNDO NECESITAS COMUNICARTE CON TUS COMPAÑEROS SOBRE TUS ACTIVIDADES ACADÉMICAS? ¿QUÉ MEDIOS UTILIZAS CON MAS FRECUENCIA?

- Llamadas telefónicas
- Correo electrónico
- Por medio de Whatsapp
- Servicio de mensajería

4. ¿FORMAS PARTE DE ALGÚN GRUPO DE WHATSAPP DE ESTUDIANTES DE TU CURSO?

- Si no

5. SI FORMAS PARTE DE UN GRUPO ACADÉMICO DE WHATSAPP ¿QUÉ TIPO MENSAJES SE ENVIA CON MÁS FRECUENCIA?

- Sobre tareas y lecciones escolares
- Sobre comunicados oficiales de las autoridades del colegio
- Preguntas y respuestas a inquietudes de sus compañeros
- Preguntas y respuestas a inquietudes de los padres y/o madres de familia

6. ¿CUENTAS PERMANENTEMENTE CON INTERNET: YA SEA FIJO O POR DATOS MÓVILES PARA TUS ACTIVIDADES DIGITALES?

- sí
- no
- a veces

7. ¿CUÁL PLAN DE INTERNET UTILIZAS CON MÁS FRECUENCIA PARA ACCEDER ACTUALMENTE A TUS ACTIVIDADES DIGITALES?

- Internet Fijo
- Datos móviles
- Otras

8. ¿A QUÉ MOMENTO DE LA SEMANA TE CONECTAS A INTERNET PARA REALIZAR TUS ACTIVIDADES ACADÉMICAS?

- Todos los días en la tarde
- Todos los días en la noche
- Solo fines de semana

9. ¿CUÁNTO TIEMPO AL DÍA EMPLEAS EN EL USO DEL INTERNET?

- 2 horas al día
- 3 - 4 horas al día
- 5 - 6 horas al días
- Más de 6 horas al día
- Menos de una hora al día

10. ¿QUÉ DISPOSITIVO ELECTRÓNICO UTILIZAS CON MÁS FRECUENCIA PARA DESARROLLAR TUS ACTIVIDADES ACADÉMICAS?

- Celular
- Computador de Escritorio
- Laptop
- Tablet